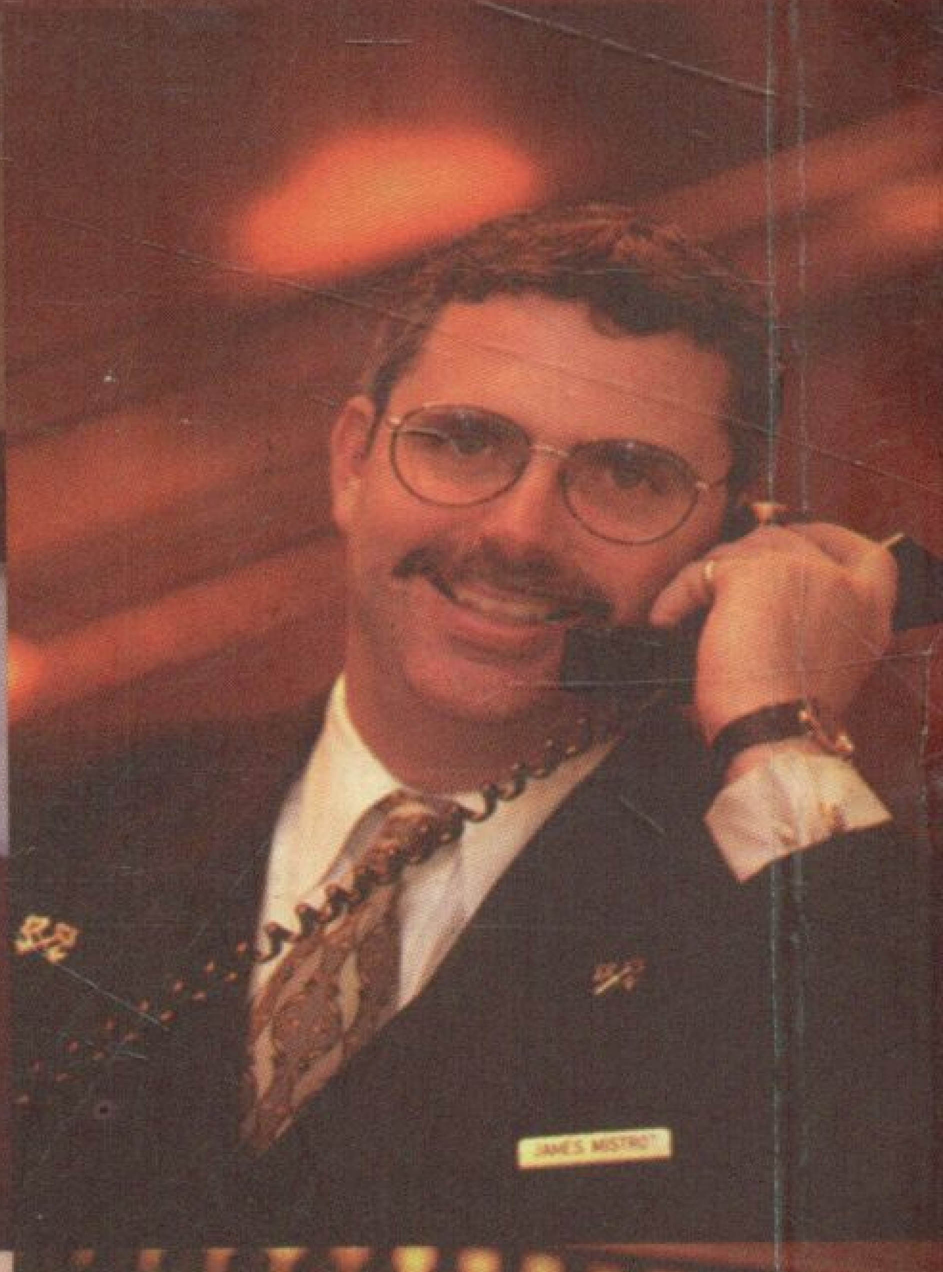
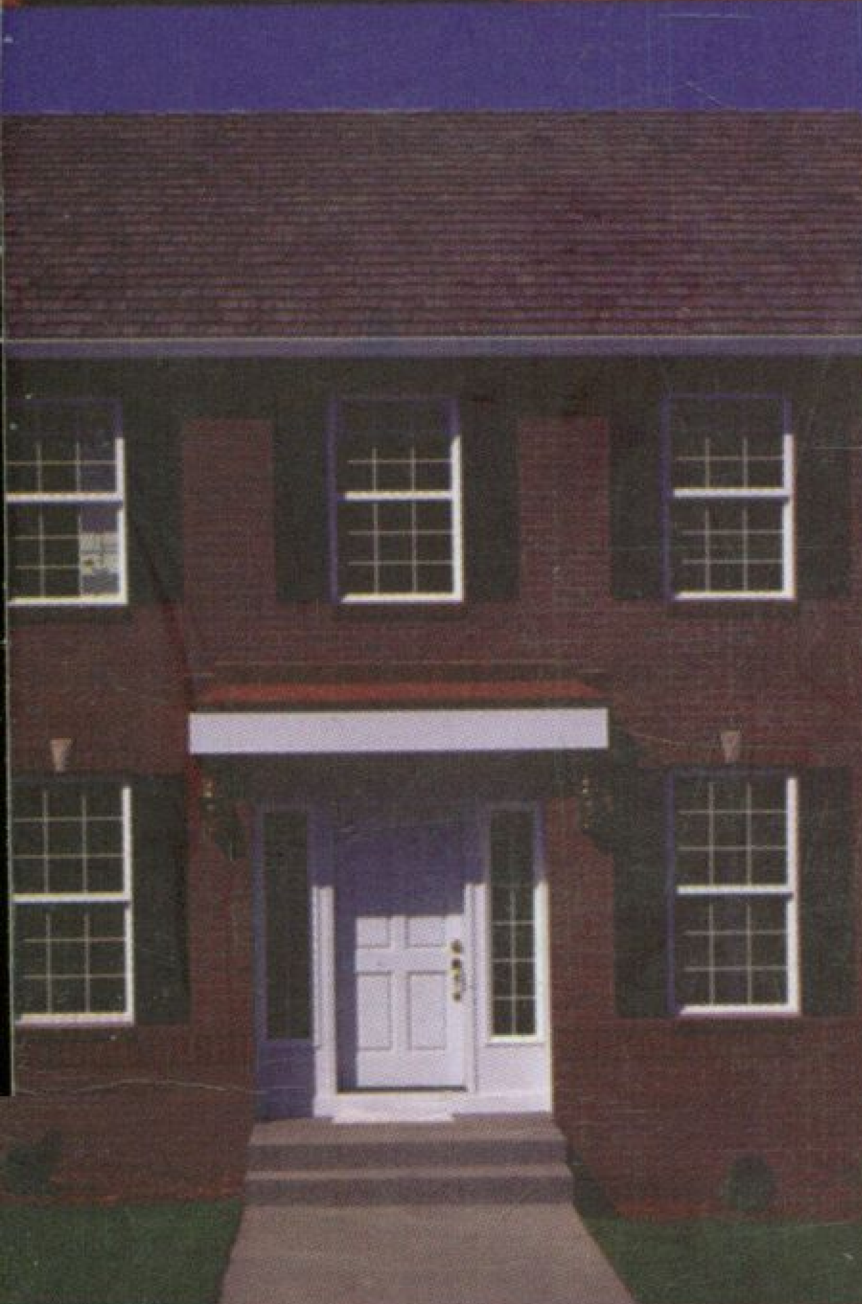
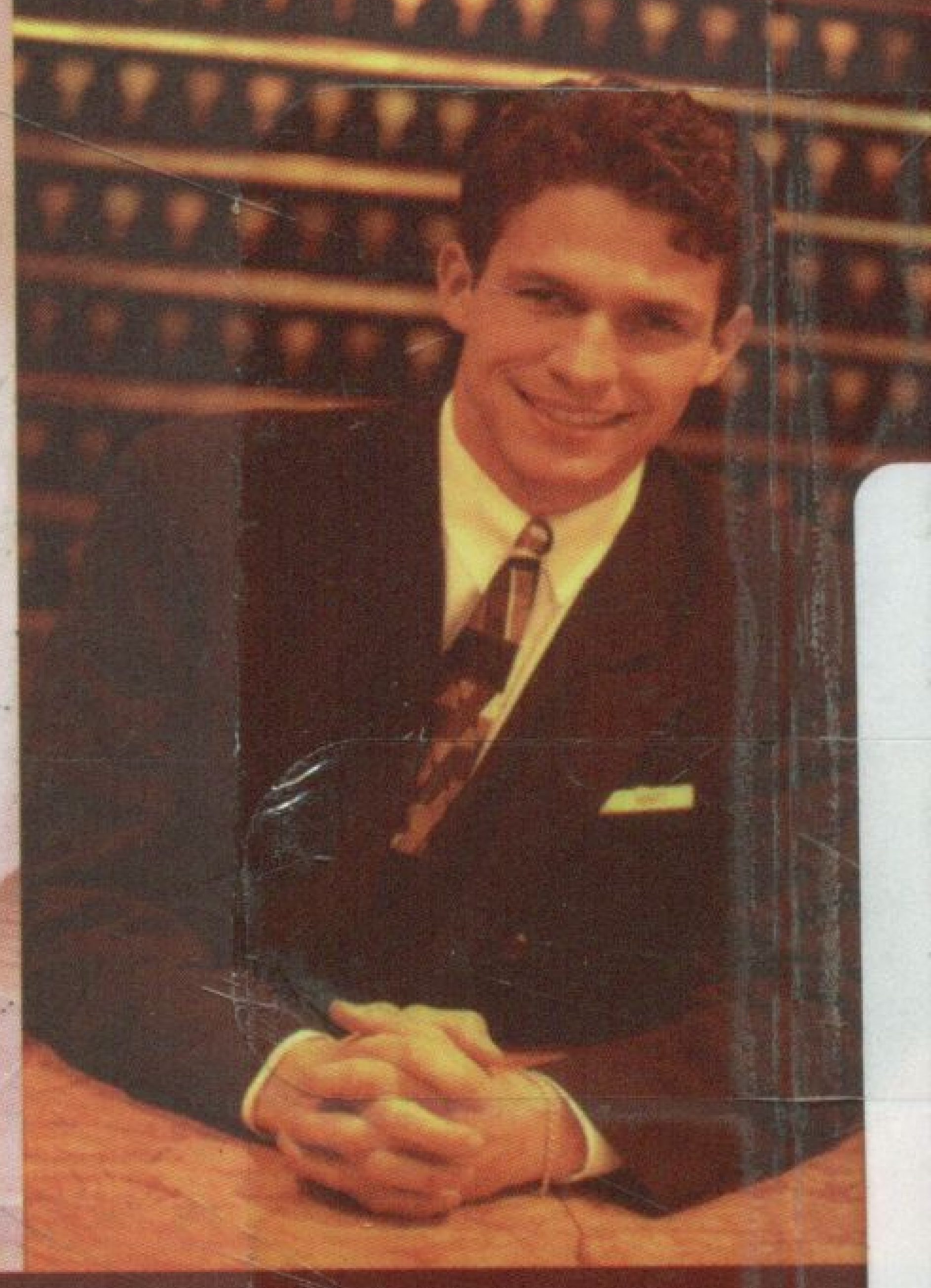
فن إنشاء وإدارة الفنادق الصغيرة

الدليل الكامل لإنشاء وإدارة الفنادق وبيوت الضيافة





كين باركر

how books

إعداد قسم الترجمة بدار الفاروق

دار الفاروق للاستثمارات الثقافية

فن إنشاء وإدارة

الفنادق الصغيرة

الناشر: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية (ش.م.م)

العنوان: ١٢ ش الدقي – الجيزة – مصر
تليفون: ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٠ – ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣١ – ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٢ – ٠٠٢/٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٢ –
٠٢/٣٧٤٨٠٧٢٩ – ٠٢/٣٧٤٩١٣٨٨
فاكس: ٠٢/٣٣٣٨٢٠٧٤

فهرسة أثناء النشر/ إعداد الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية. إدارة الشئون الفنية.

باركر، كين.
فن إنشاء وإدارة الفنادق الصغيرة/ تأليف كين باركر؛ ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق –
ط ١٠ – القاهرة: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية (ش.م.م)، ٣٢٠ ص؛ ٢٤ سم.١٦/
تدمك: 978-977-455-360-2
رقم الإيداع: ٢٠٠٩/٩٧١٦
١- الفنادق – تنظيم وإدارة
٢- المشروعات التجارية
أ- العنوان
ديوي: ٦٥٨,٠٢

الطبعة العربية الأولى: ٢٠٠٩
الطبعة الأجنبية الخامسة: ٢٠٠٧
www.daralfarouk.com.eg
www.darelfarouk.com.eg

فن إنشاء وإدارة
الفنادق الصغيرة

المحتويـات

مقدمة

عادة ما ينظر الناس إلى إدارة الفنادق على أنها مهنة غاية في التشويق والإثارة؛ فهي تتمتع في ظاهرها بمميزات عديدة، فيكفي مثلاً أن تعرف أنك إن عملت بمهنة مثل هذه ستكون مدير نفسك، وسيكون عملك هو مكان إقامتك، كما أنك ستستمتع بأسلوب معيشة رائع سيحسدك عليه كثيرون، فضلاً عن أنك ستستمتع طوال الوقت بأسلوب الحياة الراقي. وفي الحقيقة، ستجني الكثير من وراء مشروع كهذا.

ولكن، إن كانت مهنة إدارة الفنادق تتمتع بالعديد من المميزات، فهي - مثلها في ذلك مثل غالبية جوانب الحياة - تنطوي على عيوب كثيرة لا تراها العين من أول وهلة.

ولهذا السبب بالتحديد وضع هذا الكتاب خصيصًا لكل من يفكر بجدية في اقتحام هذا المجال، ولكن هذا لا يعني أنه لن يكون ذا فائدة لمن سبق له خوضه، بل على العكس، فهو ذو قيمة كبيرة بالنسبة إليهم أيضًا؛ خاصةً وأنه يتعرض لواجبات المهنة بشمولية ويكشف عن أحدث التشريعات والقوانين الصادرة بشأنها.

ونظرًا لأن الآراء اجتمعت على أن الراغبين في العمل بإدارة الفنادق - على وجه الخصوص - لا بد وأن يكونوا على دراية تامة بواجبات والتزامات المهنة قبل أن يلزموا أنفسهم بها، فقد حرصت على تخصيص الفصل الأول بأكمله لهذا الشأن.

أما بعد ذلك، وقياسًا على خبرتي الشخصية، فسأصطحبك عزيزي القارئ في جولة شاملة تتعرف فيها على المشاكل والعقبات التي قد تواجهها، وكذلك على كيفية البحث عن المكان المناسب وتمويله وإعداده، وأخيرًا اتخاذ القرار بشأن أفضل الطرق لإدارته.

ونظرًا لأن البعض قد يكون اتخذ القرار بالفعل باستغلال كساد بعض الأسواق لشراء فندق بثمن بخس، فالفصل التاسع والأخير يوضح لك طرق النهوض بالفندق في ظل فترات الركود.

كما أوردنا في هذا الكتاب نصوصًا بالتشريعات والقوانين المعمول بها في هذه الصناعة، ولا سيما شرح مختصر للمصطلحات المستخدمة في هذا المجال. ولكن - وكما هو الحال مع جميع المشاريع التجارية - لا بد وأن تسعى دومًا إلى استشارة المتخصصين.

وتجدر الإشارة بهذا الصدد إلى أنني قمت باستخدام كلمة «فندق» للإشارة إلى جميع المؤسسات الفندقية، بما في ذلك النزل الصغيرة. وذلك في محاولة مني لتبسيط الأفكار المطروحة للنقاش بين صفحات هذا الكتاب.

كما تجدر الإشارة أيضًا إلى أن الأرقام المذكورة بشأن الأسعار والفوائد والتعريفات والنفقات وغيرها (فيما عدا المؤرخ منها) قد تم وضعها للتوضيح فقط وليست لها أية علاقة بما هو معمول به على أرض الواقع.

«كين باركر»

الفصل الأول

هل إدارة الفنادق مهنة مناسبة لك؟

هذا هو أهم قرار لا بد أن تواجهه قبلما تتصل بالسماسرة وتشرع في تصفح المجلات والصحف بحثًا عن فندقك. بل في الواقع لا يقتصر الأمر على هذا السؤال وحده، فهناك عدة أسئلة أخرى لا بد أن توجهها إلى نفسك حتى لا تضيع وقت أو مال أي شخص، وأولهم أنت.

وأول سؤال لا بد أن توجهه إلى نفسك هو: لماذا أرغب في العمل بمهنة إدارة الفنادق؟

- هل لأنك بدأت تشعر بالملل من وظيفتك الحالية وترغب في تغيير أسلوب معيشتك؟
- هل ترغب في أن تكون رئيس نفسك في العمل؟
- هل تبحث عن شيء يشغلك بعد التقاعد فحسب؟
- هل تعتقد أنها فرصة للاسترخاء بمكان شاعري يتمتع بالهدوء والسكينة؟
- هل احتككت بالعاملين في هذه المهنة خلال إجازاتك، وترغب في تجربة هذا المجال؟

والآن، لا بد أن تكون صريحًا مع نفسك تمامًا في هذه المرحلة. ولكن، ضع باعتبارك أن الأسباب المذكورة آنفًا لا يعد أي منها بمفرده سببًا وجيهًا لخوض هذا المجال؛ **فإدارة الفنادق مهمة شاقة للغاية**. وقد تجد في نفسك المقدرة على العمل الشاق، ولكن ليت الأمر يقف عند هذا الحد.. فأنت – حتى وإن أفنيت نفسك في العمل – قد تصبح عاجزًا عن تحقيق النجاح – خاصة في البداية – لأسباب خارجة عن سيطرتك، مثل الطقس والمناخ الاقتصادي. وهذا يعني أنك ستكون في صراع دائم مع منافسيك لتقديم الخدمات المختلفة والمتفردة، وسيتعرض الكتاب لهذه النقطة بالتفصيل فيما بعد. أما الآن، فهناك عدة عوامل أخرى لا بد أن تضعها في اعتبارك.

الأمور الشخصية

العلاقات

في معظم الحالات، لا بد أن هناك من يفكر في خوض هذا المشروع. وينبغي بالتأكيد أن تناقش الأمر مع شريك حياتك و/ أو عائلتك.

شريك الحياة

لقد حان الوقت الآن لكي تختبر مدى قدرتك على التواصل مع شريك حياتك. ففي حالة خوضكما للتجربة والعمل معًا على إدارة مؤسسة صغيرة بنجاح، لا بد أن يكون كل منكما على دراية تامة بأنه سيظل أمام الآخر طوال اليوم - تقريبًا. وعلى الرغم من أن كلاً منكما سيكون مشغولاً بمهامه المتعددة، فسيكون هناك الكثير من المهام المشتركة، وإذا تعثر أحدكما في أداء مهامه؛ فعلى الآخر أن يساعده، وهذا هو سر النجاح. لذا ينبغي أن تحدد مدى انسجامكما مع بعضكما في الوقت الحالي عندما تكونان في المنزل معًا تتشاركان في تزيين المنزل أو في أداء أية مهام أخرى في البيت.

ولكن ماذا يحدث إذا كانت علاقتك بشريك حياتك تستمد نجاحها من عدم وجودكما معًا طوال الوقت نتيجة اعتيادكما الخروج (أحدكما أو كلاكما) للعمل طوال النهار، تمامًا كما هو الحال مع الكثيرين؟ في هذه الحالة، قد يكون بقاؤكما معًا طوال الوقت بمثابة وضع البنزين بجوار النار، فإن اشتعلت الأمور بينكما، فلن تسلم من لهيبها مهما فعلت. فأنت بالطبع تعرف أن الكثير من الأزواج، ولا سيما من وصلوا إلى سن التقاعد، قد يجدون في أنفسهم حاجة لأن يقضوا بعض الوقت مختلين بأنفسهم لتجنب الخلاف بينهم وبين شركاء حياتهم. ولكن، بغض النظر عما ستفعله، فلا تقارن بين إدارة الفنادق والتقاعد، فإدارة الفنادق شيء مختلف تمام الاختلاف.

وفي الوقت ذاته، لا تنسَ أنك طالما قررت العمل بإدارة الفنادق، فلا بد أن تكون على دراية بأن هذا المجال سوف يحتم عليك أن تتعرف على الآخرين الذين يعملون معك بهذا المجال.

ولا شك في أن هذا قد يؤثر على علاقتك بشريك حياتك بشكل أو بآخر. وقد تندهش حين تعرف أن الكثيرين سارعوا في ترك هذا المجال؛ لا لشيء سوى المشاكل التي كانوا يعانون منها في حياتهم الأسرية. ولا يمكن الخوض في هذا الأمر أكثر من هذا لأن الجميع يدركون أهميته.

الأطفال

إذا كان لديك أطفال، فهل سألت نفسك عن أثر انتقالهم من منزلهم وبُعدهم عن أصدقائهم؟ وهل التنقل بين المدارس لن يؤثر بالسلب عليهم؟ وهل يتناسب مع مراحل تعليمهم الحالية؟ نعم، أنت قد تعتقد أن الأطفال يستطيعون التكيف بسهولة، وهذه حقيقة. ولكن ماذا يحدث لو لم يكن هناك مركز رياضي في الجوار؟ ألن يكون هذا سببًا وجيهًا لكي يكرهوا كل لحظة يقضونها في منزلهم الجديد؟ بالطبع نعم. وأنت بدورك لن تحب لهم ذلك، خاصة إذا كنت حريصًا على سعادة أفراد أسرتك.

أما إذا كانوا بالغين، فلا بد أن تسأل نفسك عن مدى سهولة عثورهم على وظيفة في المنطقة التي ستنتقل إليها؟ وحتى إن كانوا يستطيعون العيش بعيدًا عنك، فهل سألت نفسك إذا كانوا على دراية كافية بأن الأوقات التي يستطيعون فيها زيارتك أو تستطيع فيها زيارتهم ستكون محدودة للغاية؟

الأقارب والأصدقاء

ربما يكون لديك قريب عجوز تزوره بانتظام أو ترعاه، فهل ستكون سعيدًا إذا غيَّرت مكان إقامتك إلى مكان آخر بعيد عنه؟ وهل تتخيل ما يمكن أن يحدث إذا ما أصبح هذا القريب مريضًا للغاية، مع العلم بأنه سيكون من الصعب أن تترك الفندق بنزلائه دون إشراف؟

وأخيرًا، اسأل نفسك: ما مدى أهمية أن يكون لديك أصدقاء قدامى بجوارك؟ أو ما مدى أهمية المواظبة على اللعب مع الأصدقاء وإقامة حفلات العشاء معهم؟ وما مدى حبك للذهاب

إلى أصدقائك في أي وقت لتبادل الأحاديث أو لتناول فنجان من الشاي؟ ولا تنس أن هذه الأمور لا تقتصر على زياراتك لأصدقائك فقط، بل على زيارات أفراد العائلة أيضًا. ولكن، انتبه أيها القارئ! فالأمر قد يختلف كلية إذا كنت تنوي إقامة مشروعك بجانب أحد الشواطئ. فربما تكون قد سمعت بالمقولة الإنجليزية التي تؤكد على أنه: «إذا انتقلت إلى الشاطئ ستجد أن لك أصدقاء أكثر مما كنت تظن في الماضي». ولا يختلف اثنان على هذا الأمر.

الصحة

الأمر لا يتطلب منك أن تتمتع بصحة جيدة فقط، بل وأن تكون أيضًا في منتهى اللياقة. وحتى إذا كنت تستعين بآخرين في مشروعك (وهو ما سيتعرض الكتاب له بالتفصيل فيما بعد)، فالأعمال الفندقية تتطلب مجهودًا بدنيًا شاقًا. فالوقوف مثلاً على قدميك طوال النهار على غير العادة قد يتسبب على أقل تقدير في تورم كاحليك!

وإذا كان عليك تقديم بعض الخدمات لبعض النزلاء في وقت ما، وكنت تشعر بالتعب فلن يكون من حقك أن ترأف بحالك ولو قليلاً وتتجه لنيل قسط من الراحة. فهم يدفعون لك المال نظير خدمتك لهم، ومشاكلك لا تعنيهم في شيء من قريب أو من بعيد. بل وحتى إن أصبحت مريضًا، ومهما ساءت حالتك، فلا بد أن تظل على قدم وساق، اللهم إلا إذا خارت قواك تمامًا. ففي هذه الحالة الطارئة، قد يهرع بعض النزلاء لنجدتك. وعلى هذا الأساس، إذا كانت صحتك لا تتحمل المجهود الشاق، فمن الأفضل أن تفكر في الأمر مرة أخرى! وحتى لو تمتعت بقوة هائلة، فمن الأفضل بالنسبة لك أن تشترك بنظام التأمين الصحي؛ حتى تستطيع الذهاب إلى المستشفى في أي وقت تحتاج فيه إلى ذلك.

الحالة المزاجية

يتطلب التعامل بنجاح مع الجمهور مهارات عدة. فأنت - قبل كل شيء - لا بد أن تنجح في السيطرة عليهم بحنكة وذكاء بمجرد دخولهم إلى فندقك، وذلك حتى لا يسببوا لك أو

لنزلائك ضيقًا. ولكن، تذكر جيدًا أن التعامل معهم بأسلوب يفرض عليهم النظام ويعطي لهم انطباعًا بأنهم في ثكنة عسكرية لا بد أن يمتثلوا لأوامرك طالما كانوا فيها، سوف يجعل خروجهم من فندقك بلا رجعة. فعلى الرغم من أنك قد تسعد بعدم رؤية القلة القليلة منهم، فالحال ليس كذلك مع الأغلبية الباقية، خاصة وأنهم أفضل دعاية لك. ولهذا، لا بد أن تعتني بالجميع، بل وتدللهم - إذا لزم الأمر - وذلك تجنبًا لإغضابهم دون داعٍ.

وهناك مبدأ يقول إن أفضل الطرق لتعليم الأشخاص مهارة ما؛ هو أن تريهم ما يمكن أن يحدث في حالة عدم استغلال هذه المهارة. وقد استغل الممثل الأجنبي "جون كليز" هذا المبدأ في سلسلة أعماله التعليمية، التي تناول في إحداها كيفية العمل بإدارة الفنادق. فقد حاول تعليم مشاهديه الكثير عن العمل بإدارة الفنادق عن طريق لفت انتباههم إلى شخصية تدير أحد الفنادق بشكل خاطئ تمامًا؛ حيث فشلت هذه الشخصية في تلبية مطالب النزلاء الطبيعية، ناهيك بالطبع عن المطالب غير المعقولة.

وبغض النظر عن قدراتك الشخصية، فهذا المجال ليس لعبة، فلا بد أن تكون قادرًا على تلقي طلبات النزلاء. ولكن لا تقلق، فغالبية النزلاء لا يتسببون في أية مشاكل. ولكن البعض يفعل، وهذه حقيقة لا بد أن تضعها صوب عينيك دومًا. فلا تتوقع مثلاً من جميع النزلاء أن يخاطبوك بعبارات مهذبة مثل: "من فضلك"، و"شكرًا"، حتى وإن كنت المسؤول عن تلقي الطلبات على موائد الطعام. فالبعض قد يتجاهلك تمامًا وكأنك أقل منهم مكانة. ومسألة أنك صاحب المكان لن تكون ذات قيمة في اعتبارهم.

والسؤال الذي يفرض نفسه الآن هو: هل تستطيع التكيف مع هذه الأوضاع؟ أم أنه من الأفضل أن تعلن استسلامك وعدم قدرتك على القيام بأعمال النادل؟ وفي حالة معاملتك كتابع وأنت مدير المكان، ما أثر ذلك على نفسك؟

وليت عملك كنادل هو بداية أو نهاية الشعور بأنك خادم في المكان. فما رأيك مثلاً بأمتعة نزلائك المتغطرسين؟ هل تعتقد أن حمل الأمتعة لهم يجرح كرامتك أم لا؟ نعم، قد تفكر في ألا

تعرض عليهم هذه الخدمة، ولكن ألا تعتقد أن الأمر سيكون أكثر إحراجًا إذا أمرك أحدهم بذلك؟ فأي نزيل لن يرغب بالضرورة في حمل أمتعته، ولكنه يرغب – على الأقل – في أن يُعرض عليه ذلك. وأنت إن لم تعامل كل نزيل كما يرغب، فلا تتوقع أنه سيعود إليك مرة أخرى. بل ولا تتوقع منهم – في الوقت نفسه – أن يتكتموا الأمر عن النزلاء الآخرين.

إن العمل بإدارة الفنادق، يجعل من النزلاء مصدر رزق لك. ومن ثم، لا بد أن تعاملهم كما تحب أن تُعامَل لو كنت نزيلاً في فندق. وتذكر جيدًا أن السمعة الحسنة لا تُكتسب إلا بالكثير من الوقت والجهد، ولكنها قد تفنى في ثوانٍ معدودة. فإذا كنت لا تستطيع تدليل نزلائك، فمن الأفضل ألا تفكر أبدًا في العمل بإدارة الفنادق!

المهام المطلوبة

إذا كنت تعمل الآن في أحد المكاتب، فلا بد أن تتوقع أنك ستقوم بمهام أكثر بكثير من تلك التي تقوم بها الآن. وهذه حقيقة، فاتخاذ القرار بالعمل في إدارة الفنادق يضع في انتظارك قائمة من المهام لا نهاية لها، وذلك في أية مرحلة من مراحل العمل. وإليك بعض هذه المهام، وليس كلها، فما هو تقييمك لنفسك فيما يخص أيًا منها؟

طهي الطعام ....

تقديم الطعام ....

حمل الأمتعة ....

إعداد الشاي ....

غسيل الأطباق ....

التنظيف ....

العناية بالحديقة ....

أعمال الطلاء..

الديكور ....

توصيل النزلاء ....

الاستقبال ....

حجز الغرف ....

الرد على الهاتف ....

خدمة الغرف ....

القائمون بالأعمال

هل قررت من سيقوم بالطهي حال امتلاكك للفندق؟ إن إعداد الطعام ووجباته لنزلاء الفندق الذي يدفعون نظير خدمتك لهم يختلف تمامًا عن إعداد الطعام لعائلتك، حتى وإن كانت عائلة كبيرة. وهذا ليس معناه أن تستعين بالطهاة بتكاليفهم الباهظة، مع العلم أنهم من الممكن أن يصابوا كغيرهم بالأمراض من حين لآخر فماذا ستفعل حينها؟! ففي المؤسسات الصغيرة، يصعب تحقيق الأرباح إذا كان هناك عدد كبير من العمالة يستنزفون قدرًا كبيرًا من الأجور، فأيهما تختار؟

نعم، ربما تكون قد أمضيت فترة طويلة من الزمن في العمل في وظيفة روتينية، فمن المهم إذن أن تكون لديك القدرة على الاستمتاع بجميع المهام التي تتعلق بإدارة الفنادق - حتى غسيل الأطباق - حتى لا يصيبك الملل بسرعة. فتصور معي كمية الأطباق التي ستتركها لك دستة من النزلاء فقط، بالطبع سيجعلك هذا منهك القوى لا تستطيع الحراك.

ولا تنسَ أمر التنظيف، مع الوضع في الاعتبار أن النظافة هي ثاني أكثر السمات المميزة لأي فندق بعد الطعام مباشرة. فيجب أن تحدد من سيقوم بترتيب الأسِرَّة، مع العلم بأن العديد من النزلاء لا يحبون المفروشات غير القطنية. وهذا يعني أن ترتيب الأسرة سيستغرق وقتًا كثيرًا.

ولا يقتصر الأمر عند هذا الحد، فقد تكون من الأشخاص الذين يكرهون أعمال الطلاء أو العناية بالحدائق. ولكن لا بد أن تضع باعتبارك أن مظهر فندقك من الخارج، بما في ذلك الحديقة بالطبع، يعد ذا أهمية بالغة. فالمظهر الخارجي المهمَل الذي يعوزه الترتيب يعطي انطباعًا سيئًا عما بالداخل، بل إن جز الحشائش قد يصبح أمرًا شديد الصعوبة بالنسبة لك إذا لم يكن لديك متسع من الوقت، وقد يزداد الأمر سوءًا إذا ما أخطأك النزلاء واعتقدوا أنك البستاني!

وبفرض أنك قررت تخصيص ركن لتقديم العصائر، فلا بد أن تعرف أن النادل بالفنادق الصغيرة لا يعد مسئولاً فقط عن تقديم العصائر والحديث مع النزلاء، ولكن يعتبر مسئولاً أيضًا عن الترتيب والتنظيم وغسيل الأكواب وتنظيف ماكينات العصير، وما إلى ذلك. وأخيرًا، هناك الحسابات وإعداد قوائم الطعام والأسعار والإعلانات وغيرها من الأمور التي يطول سردها. كل هذا بالإضافة إلى التعامل مع متطلبات الفندق التي لا تنتهي، بداية من إرسال الكتيبات الإعلانية وطلب الطعام والإمدادات وحتى إحضار ما لا يمكن توصيله للفندق. وهذا بالطبع بخلاف أعمال الصيانة والديكور وتسوية المعاملات البنكية - وهو الجانب الأكثر متعة بالطبع!

ولا تقلق، فجميع هذه التفاصيل سيتم مناقشتها بإسهاب فيما بعد، ولكن من الأفضل أن تتعرف عليها الآن في البداية حتى تتكون لديك فكرة عن المهام الخاصة بإدارة الفندق وتحديد من يقوم على تنفيذها. فلا تتصور أن دورك سيقتصر على مجرد جمع المال من النزلاء بمجرد مغادرتهم لفندقك وأنت ترتدي أبهى حللك!

التقييم الدوري

لتقليل عدد المفاجآت التي قد يحملها لك المستقبل، حاول الإجابة عن الأسئلة الآتية. وقبل أن تقول: «إن الناس عادةً لا يقومون بمثل هذه الأشياء»؟ اعلم أن الاختبارات التالية قد تم اقتباسها من مواقف حقيقية حدثت بالفعل:

١- بفرض أنه ليس لديك سوى غرفة واحدة شاغرة لأنك في موسم الذروة. وفي الساعة الرابعة بعد الظهر، اتصل بك أحد الأشخاص من كابينة هاتف عمومي ليطلب منك الإقامة عندك هذه الليلة فقط، ولكنه أكد أنه لن يصل قبل التاسعة ليلاً، فهل:

(أ) تخبره بأنك غير مستعد لحجز الغرفة له عن طريق التليفون لأنه قد لا يأتي؟

(ب) تقبل الحجز وتكتفي بسؤاله عن اسمه لتدونه لديك؟

(جـ) تقبل الحجز، ولكن بعد سؤاله عن اسمه وعنوانه ورقم لوحة سيارته ورقم بطاقته الائتمانية؟

٢- نظرًا لأن فندقك صغير، فأنت لا تقدم سوى قائمة طعام محدودة. لكن إحدى السيدات حضرت إلى فندقك وأخبرتك أنها نباتية وترغب في تناول وجبات معينة، فهل:

(أ) تخبرها بأنها أكثر الشخصيات لامبالاة لأنها تفرض عاداتها في الطعام على الآخرين؟

(ب) توضح لها - إذا كانت ستوافق - أنك ستفعل ما في وسعك في حدود الموارد المتاحة لديك؟

(جـ) تصمت تمامًا، وتتوجه مباشرة إلى السوق لشراء الطعام الذي يناسب احتياجاتها؟

٣- حتى يتوفر لديك الوقت للاغتسال وتغيير ملابسك قبل فتح ركن العصائر قبيل تقديم العشاء، فأنت لا تقوم بتقديم أية خدمة للنزلاء من الساعة الخامسة والنصف وحتى السادسة. وخلال هذا الوقت، وعلى الرغم من توفر الأدوات التي يمكن بها إعداد الشاي في غرف النوم، طلب أحد النزلاء منك أن تقوم بإعداد الشاي له، فهل:

(أ) تقوم بإعداد الشاي وتقدمه إليه وقد ارتسمت على وجهك ابتسامة ودودة؟

(ب) تتظاهر بأنك لم تسمع طرقه على باب غرفتك؟

(جـ) تشرح له الوضع ولكن مع تقديم الشاي له؟

٤- على الرغم من أنك نهيت أحد النزلاء من قبل عن اصطحاب مناشف الحمام غالية الثمن إلى الشاطئ، فقد لاحظت وقت تنظيف الغرفة أن المناشف قد اختفت مرة أخرى، فهل:

(أ) تصمت وتمتنع عن وضع مناشف نظيفة له؟

(ب) تخبره بمجرد عودته بأنه إن فعل ذلك مرة أخرى، فسوف تضيف ثمن المناشف على فاتورته؟

(جـ) تتجاهل الأمر برمته؟

٥- إذا قدمت كوب عصير إلى أحد النزلاء كما طلب، وفوجئت بأنه ينهرك دون سبب واضح أمام الآخرين متهمًا إياك بأنك ارتكبت خطأ ما، فهل:

(أ) تصر على أنك لم تخطئ، وتخبره بأنه سيحاسب على هذا الكوب؟

(ب) تعتذر وتقدم له كوبًا آخر؟

(جـ) تأخذ كوب العصير بعيدًا، وتحضر له العصير نفسه ولكن في كوب نظيف آخر؟

٦- إذا كان التدخين ممنوعًا في غرفة العشاء الصغيرة، وقام أحد النزلاء بإشعال سيجارة، على الرغم من أنك طلبت منه سابقًا بأدب جم ألا يفعل، فهل:

(أ) تتجاهل الأمر برمته حتى لا تُعرِّض النزلاء الآخرين للحرج؟

(ب) تحرص على مقابلته وحده فيما بعد، وتطلب منه أن يغادر إذا لم يلتزم بالقواعد؟

(جـ) تطفئ سيجارته بالقوة وتصطحبه حتى باب الفندق؟

٧- في أثناء تنظيف أحد الغرف، لاحظت أن النزيل قد قام بكسر حوض غسيل اليد وخرج دون أن يخبرك. فعند عودته، هل:

(أ) تصمت بعد أن ترسل في طلب من يصلحه؟

(ب) تخبره بما ارتكبه، وتضيف تكاليف الإصلاح على فاتورته؟

(جـ) توضح له أهمية إخبارك بحدوث التلف - أيًا كان السبب - وإصلاحه بأسرع ما يكون؟

٨- إذا كنت تضع هاتف الفندق بجوار باب الإدارة خارج غرفة العشاء مباشرة. وعلى الرغم من وجود هاتف مخصص لاستخدام النزلاء، وجدت أحد النزلاء يستخدم هاتف الفندق لإجراء مكالمة هاتفية خاصة به (فليس لدى الجميع، خاصة كبار السن، هواتف محمولة)، فهل:

(أ) تقوم بإغلاق الخط بشد القابس؟

(ب) تحسب وقت المكالمة، وتوضح له، بعد أن ينتهي الخطأ الذي ارتكبه مع حساب تكلفة المكالمة عليه؟

(جـ) تتظاهر بأنك لم تلحظ الأمر؟

٩- توجه أحد النزلاء إليك وأخذ يعتذر لك بشدة لأنه أتلف أحد الأجهزة، وبعد أن قمت بالذهاب معه لترى حجم الضرر، فوجئت به يخبرك بأنه يمازحك ليس إلا، فهل:

(أ) تطلب منه أن يتصرف كالبالغين؟

(ب) تبتسم وتتظاهر بأن الدعابة أعجبتك؟

(جـ) تمازحه أنت الآخر وتتظاهر بأن هناك تلف بالفعل، وتقول له إن تكلفة الإصلاحات ستتم إضافتها على فاتورته؟

١٠- وهو على وشك المغادرة، طلب أحد النزلاء فاتورتين، واحدة بالقيمة الحقيقية، وواحدة بها مبلغ أكبر ليقدمها إلى شركته، فهل:

(أ) ترفض طلبه بأدب وتعطيه الفاتورة الصحيحة؟

(ب) تطلب منه رقم هاتف شركته حتى تخبر مديره الإداري بخداعه؟

(جـ) تذعن له وتحقق له طلبه حتى لا تضايقه؟

الإجابات

١- (أ) نقطة (ب) نقطتان (ج) ثلاث نقاط

قد تجد نفسك في موقف محرج للغاية إذا قام شخص ما بحجز إحدى الغرف عن طريق الهاتف في آخر لحظة، ولم يحضر. وعلى الرغم من أن هذا الشخص قد يخبرك بمعلومات خاطئة، فلا سبيل أمامك سوى سؤاله عن جميع بياناته بالتفصيل. فهذه هي وسيلتك الوحيدة للحصول على بيانات صحيحة، ولإقناع أي شخص يحاول خداعك بالانسحاب.

٢- (أ) نقطة (ب) ثلاث نقاط (ج) نقطتان

لا بد أن يعلم النزلاء أن قائمة الطعام بالفنادق الصغيرة عادة ما تكون خياراتها محدودة، فمن غير المعقول أن يتوقع أحدهم أن تُعد له قائمة طعام خاصة دون إخبار سابق. ولا يحق لأي منهم إلا أن يقبل الوضع القائم سواء توفر له ما يريد أم لا.

٣- (أ) نقطتان (ب) نقطة (ج) ثلاث نقاط

يعتقد بعض النزلاء أن من حقهم أن تنتظرهم دومًا على قدم وساق، فقط ليبدوا صعبي المراس أو ربما يكون ذلك لاختبار قوة تحملك. وهؤلاء إذا لم توقفهم عند الحد المناسب، فسيحيلون حياتك إلى جحيم.

٤- (أ) ثلاث نقاط (ب) نقطة (ج) نقطتان

ليس من المرجح أن تغطي أرباحك قيمة المناشف التي يضيعها النزلاء أو يسيئون استخدامها بأي شكل من الأشكال (كأن يلطخوها بالزيت). وطالما أنك قد أنذرت النزيل مرة، فمن المرجح ألا يكون للإنذار الثاني أي تأثير. ولكن الرسالة قد تصله إذا لم تقم بتغيير المنشفة، مع وضع واحدة قديمة بدلاً منها فيما بعد.

٥- (أ) نقطة (ب) نقطتان (ج) ثلاث نقاط

إذا كنت على حق، فهذا يعني أن النزيل قد أثبت أنه لا يعرف ماذا يشرب (وهذا يحدث كثيرًا). ولهذا، فمع تغيير الكوب فقط، ستحتفظ بمالك في جيبك. أما النزيل، فلن يجرؤ على فعل ذلك مرة أخرى!

٦- (أ) نقطتان (ب) ثلاث نقاط (ج) نقطة

إن قاعدة عدم التدخين في غرفة العشاء الصغيرة تكفل الراحة لكل فرد بالغرفة. ولهذا، لا يمكن التسامح مع لامبالاة أي فرد؛ حتى لا تفسد على الأغلبية متعتها.

٧- (أ) نقطتان (ب) نقطة (ج) ثلاث نقاط

من المحتمل أن التأمين الذي يدفعه النزيل سيكفي لإصلاح الحوض والخسائر ستحدث حتمًا من وقت لآخر، وأقل شيء يستطيع أن يفعله النزيل هو أن يخبرك.

٨- (أ) نقطة (ب) ثلاث نقاط (ج) نقطتان

إذا كنت تدفع فواتير هاتف خاص لاستخدام النزلاء، فليس هناك عذر لأي شخص لكي يستخدم الهاتف الخاص بك. فهذا قد يضيع عليك فرصة تلقي الحجوزات عن طريق الهاتف.

٩- (أ) نقطة (ب) نقطتان (ج) ثلاث نقاط

ليست هناك أي أعذار لدعابات البعض.

١٠- (أ) ثلاث نقاط (ب) نقطة (ج) نقطتان

إذا كنت تنوي مشاركته جريمته وانكشف أمرك، فمن الممكن أن تجد نفسك خلف القضبان في السجن. كما أن مفتش الضرائب، إذا اكتشف الأمر، فلن يثق بك مرة أخرى، ولا يلومه أحد في ذلك.

مجموع النقاط

إذا وصل مجموع نقاطك إلى ٢٣ نقطة فأكثر، فهذا يعني أنك خُلقت لهذه المهنة، وأنك يجب أن تأخذ المبادرة فورًا! فقد أدركت ضرورة أن يكون صاحب الفندق الناجح طبيبًا نفسيًا في المقام الأول. كما أنك أدركت أهمية أن يلقي باللوم على النزيل بمجرد أن يتسبب له أو لفندقه في أزمة.

إذا حصلت على مجموع نقاط ما بين ١٢ و٢٢ نقطة، فالنجاح لا يزال في متناولك في مجال إدارة الفنادق. ولكنك مستعد لأن تقبل القاعدة التي تقول إن العميل دائمًا على حق. وهذا سيسعد بعض النزلاء الذين لن يكون لهم همٌّ سوى الضغط على أعصابك طوال الوقت.

أما إذا قل مجموع نقاطك عن ١٢ نقطة، فأنت لا تصلح أبدًا لهذه المهنة. وسيناسبك أكثر أن تقوم بتمثيل شخصية "جون كليز" الكاريكاتيرية التي تمت الإشارة إليها من قبل.

والآن، كيف حالك، أيها القارئ؟ في الحقيقة، لا تقلق، فالنزلاء الذين سيسببون المتاعب ليسوا كثيرين. ولكنهم صورة واقعية موجودة بالفعل في الحياة ولا بد من وضعها في الاعتبار!

المقدرة المالية على شراء فندق

والآن، بفرض:

- عدم وجود أية مشاكل عائلية في طريقك
- أن صحتك جيدة.
- أن حالتك المزاجية تتناسب تمامًا مع أعمال الفندق.
- أنك على دراية كافية بالمهام التي تتطلبها هذه المهنة.
- أن لديك استعداد للمبادرة.

فقد حان الوقت للتفكير فيما إذا كان لديك من الموارد المالية ما يكفي لشراء الفندق؛ وهذه هي خطوتك التالية.

الحسابات المبدئية

إذا لم يكن لديك المال الكافي، ولم تكن لديك ممتلكات يمكنك بيعها، وكنت تفكر في الأساس في اقتراض المبلغ الذي تحتاجه، فمن الأفضل أن توفر وقتك ووقت الآخرين معك، وتنسى الأمر برمته!

إن أكثر ما يزعج السماسرة - خاصة الوكلاء العقاريين - ويعكر صفو حياتهم، هذا الكم الهائل من الأشخاص المستهينين بالوقت الذين تفرض عليهم الظروف التعامل معهم. فكل يوم يظهر أناس يقدمون عروضًا جادة لشراء بعض المنشآت التجارية وهم لا يملكون من ثمنها قرشًا واحدًا، بل ولا يمتلكون حتى أية ممتلكات يقايضونها بها. ومن ثم، لا يمكن لهم أن يصبحوا مشترين بأي حال من الأحوال! بل وقد يصرح أحدهم بأنه لن يبيع شيئًا، مما يعني أنه سيشتري نقدًا؛ ولكنه - للأسف - يخفي الحقيقة المؤلمة؛ وهي أنه لا يملك أية نقود.

بيع الممتلكات الشخصية

مع فرض أنك لا تملك النقود الكافية لشراء الفندق، هل تعرف ما معنى هذا؟ معنى هذا أن خطوتك الأولى فيما يتعلق بتوفير المال هو أن تحدد رأس المال الذي تستطيع أن توفره.

تقييم الممتلكات

قد تكون نقطة البداية منزلاً أو مشروعًا تجاريًا تمتلكه. وبداية، تذكر أن النظام المعمول به حاليًا في عمليات الشراء والبيع رفع عمولات السماسرة إلى حد كبير. ولكنهم قد يقيمون منزلك بلا مقابل إذا ما أخبرتهم بأنك تفكر جديًا في البيع، ولكنك ما تزال تفكر فيمن ستلجأ إليه كوسيط في عملية البيع هذه.

أما إذا أصر أول سمسار تذهب إليه على أن يحصل على أتعابه مقدمًا، فمن الممكن أن تتركه وتذهب إلى غيره فورًا، ولا تقلق، فغيره كثيرون ممن لا يصرون على تقاضي أتعابهم

مقدمًا، خاصة إذا ما أقنعتهم أنت بذلك. ولا تنسَ أنك قررت لتوِّك أن تصبح صاحب فندق ناجح، وهذا يعني أنك تستطيع إقناع الناس بطريقة تفكيرك أيًا كانت. وإذا لم يتبقَّ من الوقت أمامك سوى القليل لتبدأ في إقناع الناس بتمضية وقتهم وإنفاق أموالهم في فندقك، فلماذا لا تبدأ التجربة مع السمسار!

ومن ناحية أخرى، ضع باعتبارك أن عملية تقييم وتثمين العقارات تعد عملية تقديرية تختلف من شخص لآخر، وفي عالم التجارة قد يتغير السعر بناء على عوامل عدة؛ تتعلق بدوران رأس المال، وهوامش الربح، وكذلك قيمة المبنى نفسه بعيدًا عن أية اعتبارات تجارية.

أما إذا كنت ستبيع منزلك، فالأمر مختلف تمامًا. لذا، إياك أن تتعامل مع سمسار غير ذي خبرة، فالهواجس قد تحيل حياتك حينها إلى جحيم، وهذا شعور طبيعي. ولهذا السبب، حاول من الآن أن تبحث بين السماسرة - وهم كثيرون - عمن لديه خبرة كبيرة بأسعار العقارات في منطقتك تمتد لعدة سنوات. وفي الوقت نفسه كن مباشرًا وتجنب المراوغة؛ فلا تتردد في أن تسأله عن المدة التي قضاها في السوق وعن الأماكن التي عمل بها.

ولا تنسَ أن السمسار ذا الخبرة يضع عدة عوامل في اعتباره وقت حساب قيمة العقار؛ منها حجم العقار ونوعيته وحالته، وكذلك أسعار أمثاله من العقارات الموجودة في المنطقة نفسها. والمقصود هنا الأسعار الحقيقية التي تستحقها، وليس الأسعار التي يعرضها أصحابها. هذا بالإضافة إلى عوامل أخرى، مثل حالة السوق، وما هو أهم من كل ذلك موقع العقار.

فالموقع هو أهم شيء يُؤخذ في الاعتبار. فأي شخص يمكنه القيام بأشياء كثيرة لتحسين واجهة عقاره، ولكنه لا يمكنه أن يفعل شيئًا أبدًا لتحسين موقعه. وقيمة أي عقار (مثلها في ذلك مثل الأساسات) قد تنهار إذا كانت عربات النقل، على سبيل المثال، تتحرك باستمرار أمام بابه.

وسيتعرض الكتاب بالتفصيل لمسألة الموقع تلك حينما ينتقل إلى مناقشة البحث عن الفندق المثالي. ولكنك الآن - واضعًا في ذهنك كل الاعتبارات السابقة - بحاجة إلى معرفة المبلغ الذي يستحقه عقارك من وجهة نظرك، ولكن بمنتهى الموضوعية.

وتذكر دومًا أن المبالغة - إن وجدت - في سعر العقار تقلل من فرص بيعه. لهذا، حاول تثمين عقارك عند أكثر من سمسار حتى تتأكد من أن السعر الذي تعرضه هو السعر الصحيح.

اختيار السمسار

كن واقعيًا، ولا تنسَ أن التعامل مع أكثر من سمسار له ميزة أخرى. فأنت حينئذٍ ستستطيع عقد المقارنة بين مهاراتهم، واختيار الأقدر على تسويق عقارك من بينهم حينما يحين الوقت المناسب.

أما القدرة على تقييم الأفراد الذين تتعامل معهم، فهي مهارة لا بد أن تبدأ في تنميتها من الآن؛ لأنها ستفيدك كثيرًا في المستقبل حينما تبدأ في تشغيل فندقك. ودائمًا، اسأل عن العمولات التي يتقاضاها السماسرة، وعبِّر عن دهشتك لأي منهم إذا ما رفع عمولته كثيرًا عن عمولة الآخرين.

وهذا لا يعني أنك لا بد أن تذهب دومًا إلى الأقل عمولة. ولكن، عندما تكون الخدمة متشابهة، فما الذي يجبرك على دفع المزيد؟! خاصة أنه إذا كان الفرق بين عمولة السمسارين ربع بالمائة بالنسبة إلى صفقة بيع العقار الذي يقدر ثمنه بـ ٢٠٠ ألف جنيه إسترليني، فإن العمولة قد تصل إلى ستمائة جنيه، بعد إضافة الضرائب! ومن ناحية أخرى، تذكَّر أن أجور السماسرة يمكن التفاوض بشأنها، خاصة إذا كانت المنافسة شرسة.

إجراء الحسابات

في النهاية، ضع باعتبارك أن عقارك لن يجلب لك لا أكثر ولا أقل مما يستطيع المشتري أن يدفعه. كما أنك يجب ألا تنخدع بالمقولة التي يرددها السماسرة ذوو الخبرة: "لدينا طلبات

كثيرة على هذا النوع من العقارات"، وذلك ليكسبوا ثقتك. فهم يعتقدون أنهم إن لم يقولوا ذلك، فلن يحصلوا على موافقتك على منحهم الصفقة.

أما المبالغة في تقييم ما سيتبقى لك من ثمن العقار بعد تسوية الرهن العقاري الخاص بـه، وبعد أن تدفع مستحقات جميع الأفراد الذين تتعامل معهم (كالسمسار والمحامي وشركة الإزالة وما إلى ذلك)، فقد تتسبب في إحباط خططك إحباطًا تامًا.

ممتلكات أخرى

إذا كانت لديك ممتلكات أخرى، فكِّر في بيع ما له قيمة ولا ترغب فيه حقًا، أو أي شيء لا تستطيع تحمُّل تكاليف الاحتفاظ به. أما إذا فكرت في الاقتراض، فإياك وأن تقترض أكثر مما تحتاج إليه. وإياك أن تترك أموالك تدر عليك ربحًا قليلاً وأنت مطالب بدفع ضعفها كفوائد للقرض.

قيمة الأصول النهائية

بعد أن تنتهي من جميع حساباتك، ستكون قادرًا على تحديد قيمة ممتلكاتك التي ستساعدك - بعد تحولها إلى الصورة النقدية - في شراء الفندق الذي تحلم به.

وفي هذه المرحلة الحرجة، إذا كنت لا تزال عاقد العزم على العمل بإدارة الفنادق، وكنت على ثقة تامة بأنك قادر على تحمل تبعات ذلك، فتوجه مباشرة لبيع منزلك الحالي، وضع أثاثك بأحد المخازن، لتنتقل بعدها إلى أي مكان يمكنك الإقامة فيه بشكل مؤقت. أما لماذا ستفعل ذلك؟ فلأن له ميزتين أساسيتين:

- ستعرف حجم مواردك المالية بالتحديد.
- سيضعك الشعور بعدم التقيد في موقف قوة عند عقد صفقة الشراء. كما أن الفرصة لن تفوتك لشراء أي فندق تحلم به لمجرد أنك لم تجد مشتريًا لممتلكاتك في الوقت المناسب.

أهم النقاط

هل أنت:

- بصحة جيدة؟
- على ثقة تامة بعدم وجود أية مشاكل شخصية أو عائلية تقف في طريقك؟
- قادر على التكيف مع المتطلبات الجسمانية لعمل الفنادق؟
- كبرياؤك لا يمنعك من تلقي الأوامر من الآخرين؟
- متسامح بدرجة كافية للتعامل ببرود مع النزلاء صعبي المراس؟
- على استعداد للقيام بأية مهمة، مهما كانت مهينة؟
- على ثقة من معرفتك بما هو متوقع؟
- على دراية بما تستطيع أن تنفقه؟
- مُصِرٌّ بشدة على النجاح؟

الفصل الثاني

اختيار الفندق المناسب

مواصفات الفندق

يقتضي منك البحث عن الفندق المناسب ألا تحدد مواصفاته قبل أن تبدأ البحث عنه.

ولا تندهش إذا انتهى بك البحث أمام شيء مختلف تمامًا عما كان يدور في بالـك. فـربما يكـون الطموح قد جرفك بعيدًا عن قدراتك، مثلما يفعل مع أناس كثـيرين. ولأن الـسماسرة عـلى علـم بهذه الحقيقة؛ فهم لن يرسلوا إليك سوى التفاصيل المتعلقة بما لديهم من منشآت لا يزيـد سـعرها عن حدود المبلغ الذي تستطيع توفيره، وستجد نفسك أمام منشآت مغايرة تمامًا لما كنت تفكر فيه. ولهذا، إذا أرسل إليك السمسار معلومات عن منشأة مكونة من ست غـرف نـوم فقـط، في حـين أنك اشترطت عليه ألا يقل عدد الغرف عن عشر، فمن الأفضل أن تتنازل قليلاً؛ فهناك تفاصـيل أخرى أكثر أهمية! وتفاءل، فأنت في النهاية، لن تتحمل ثمن عشر غرف دفعة واحدة.

والآن، عزيزي القارئ، لقد حان الوقت لكـي تـشتري ملفًـا لتـضع فيـه جميـع خططـك التجارية؛ فأنت وصلت إلى مرحلة لا تعرف فيها على وجه اليقين حجم النفقات التـي يجـب أن تتحملها. لذا، فقد حان الوقت لتسجيل الأشياء التي ستنفق عليها هذه النفقات.

الموقع المناسب

يمثل الموقع أهمية كبيرة لأي منزل، وهو ما ستكتشفه بنفسك عندما تقرر بيـع منزلـك. فإن كان الوضع كذلك، فالأولى أن يحتل الموقع أهمية كبيرة في مشروع تهدف من ورائـه إلى كسب قوت يومك.

والآن، هل تفكر بالفعل في موقع معين؟ فإذا كان هذا الموقـع في منطقـة تفـضل الـذهاب إليها في إجازاتك، فلا بد أن تسأل نفسك أولاً: لماذا تستمتع بهذا المكان بـشدة؟ هـل بـسبب

تكدسه الدائم بمن يقضون إجازاتهم؟ أم هو على النقيض من ذلك؛ منطقة هادئة وغير مزدحمة تبعث على الاسترخاء؟

ولكن ضع في اعتبارك أن المكان الذي تقضي فيه إجازاتك قد يفتقر إلى المقومات التي تجعل منه مكانًا مناسبًا لمشروعك. فلا تنس أنك هنا تسعى إلى إقامة مشروع، ونجاح هذا المشروع يتوقف على مدى ما يدره عليك من ربح.

لذلك، عليك أن تضع في ذهنك أن:

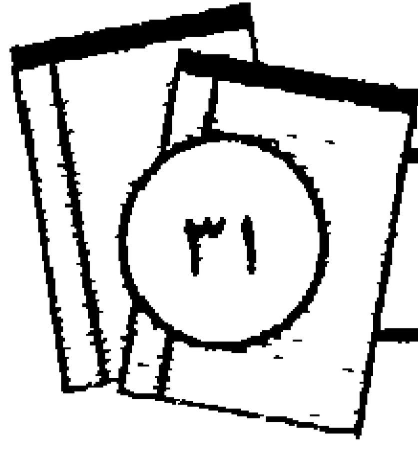
- وجود أناس قلائل قد يعني أسرة شاغرة.
- الأسرة الشاغرة تعني انخفاض الأرباح.
- انخفاض الأرباح (أو انعدامها) قد يعني كارثة.

هناك أنواع مختلفة من المواقع، وهو ما ستكتشفه بنفسك حينما تبدأ البحث عن المنشأة التي تناسبك. ولكي تتعرف الآن على بعض منها، وضعنا نماذج كثيرة للمنشآت في رسم توضيحي لمدينة صغيرة من وحي الخيال أطلقنا عليها اسم "سرفبورن" تقع على ساحل ممتد على بحر يتمتع بشواطئه الجميلة (انظر الشكل٢ – ١).

بداية، هل تعلم أن شركات البيع بالتجزئة تعين أناسًا لديها لا مهمة لهم سوى البحث عن المواقع المناسبة لمتاجرها؟ وهؤلاء يأخذون عدة عوامل في اعتبارهم مثل: مدى قرب أماكن انتظار السيارات، ومحطات الأتوبيس، ومحطات السكة الحديد، إلى جانب الطرق التي يسلكها الناس في تحركاتهم من مكان إلى آخر.

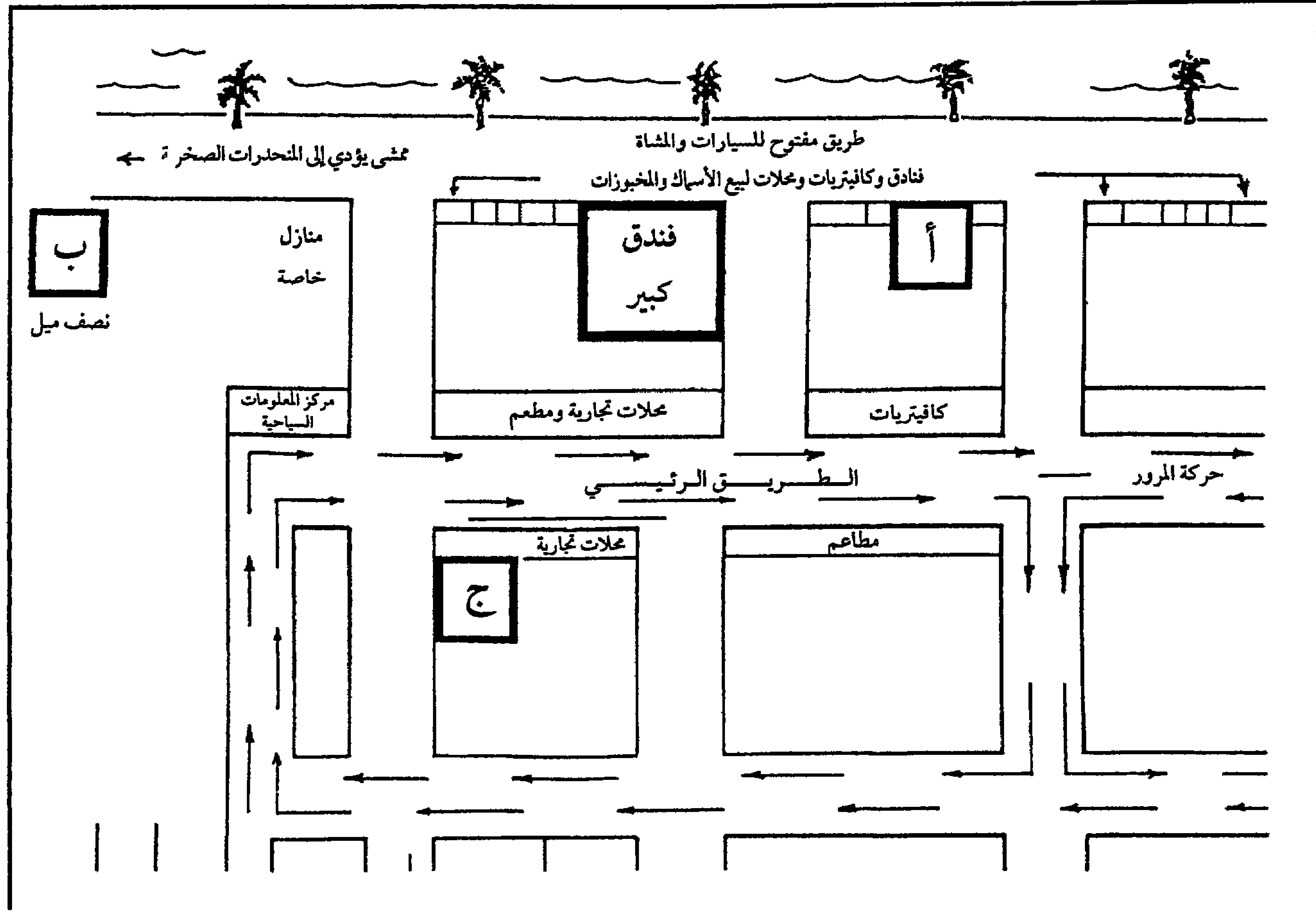
ولا بد أن تضع أنت أيضًا هذه العوامل في اعتبارك، فإذا كنت تسعى إلى الحصول على فندق يعتمد بدرجة كبيرة على وجوده في منطقة تجارية رائجة، فلا بد أن تختار الموقع المناسب لذلك.

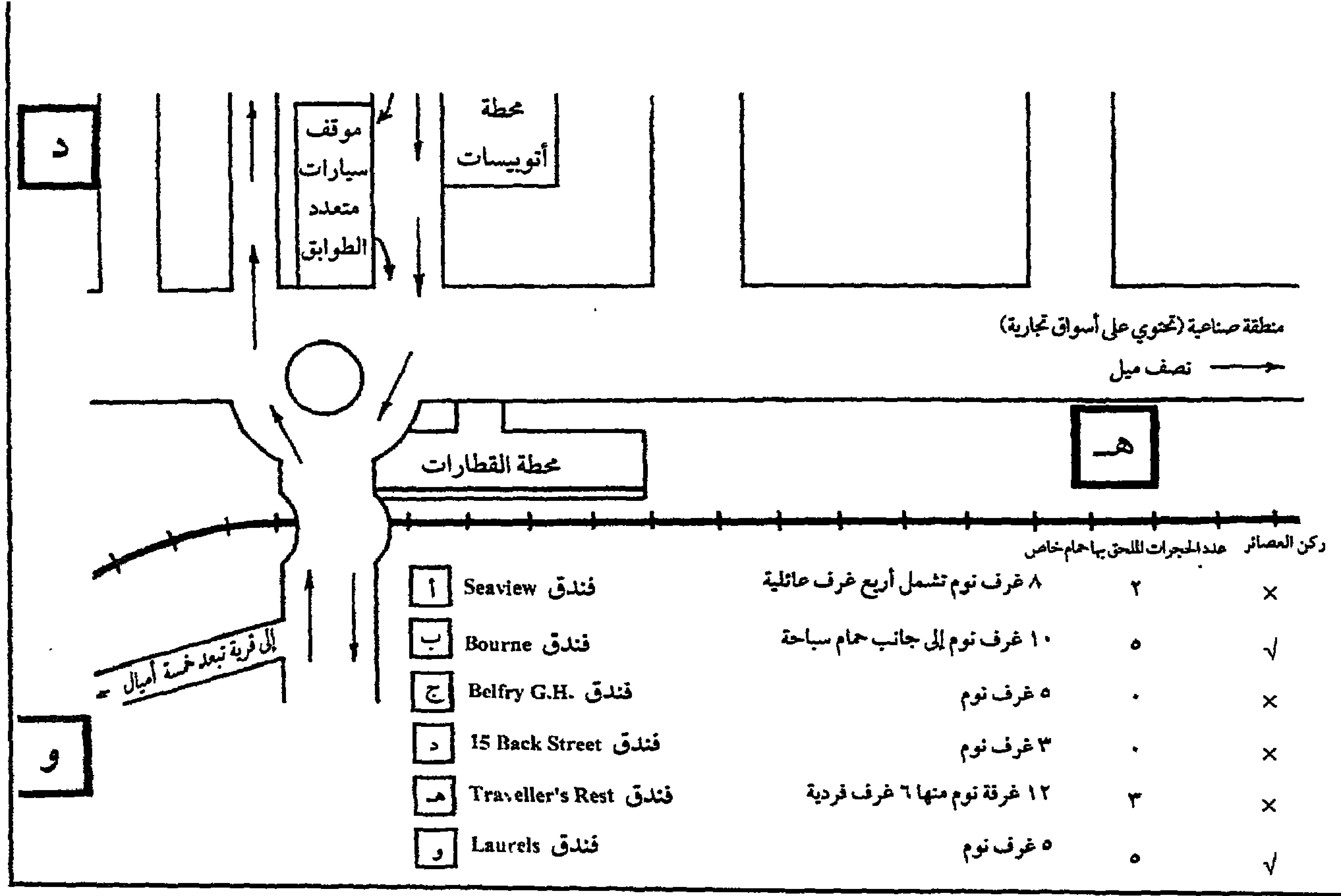
وضع في اعتبارك – أيضًا – أن السعر يختلف من فندق لآخر، وأن المعايير التي يتم على أساسها اختيار المتاجر لا تنطبق بالضرورة على اختيار الفنادق. والآن، انظر بتمعن إلى كل موقع من المواقع الموضحة في الرسم التخطيطي للمدينة الساحلية، ثم اكتب مميزات وعيوب



كل منها من حيث قدرتها على جذب المترددين على المناطق التجارية. بعض هذه المميزات والعيوب يتسم بالوضوح، والبعض الآخر قد يخفى عليك، ولكن كل ما عليك هو أن تحدد الموقع الذي قد ترغب في شرائه؟ ولماذا؟

- يعتبر الموقع "أ" أفضل الأماكن للنشاط التجاري؛ حيث إن أغلبية المصطافين يحبون الأماكن المطلة على البحر، حتى وإن اقتصرت رؤيتهم له من البهو أو غرفة العشاء وليس من غرف النوم. ولكن في ظل وجود أماكن أخرى تتمتع بالسمات نفسها فإن هذا الموقع يواجه تحديًا كبيرًا ومنافسة شديدة، عليه معهما أن يتفوق على غيره من المواقع. ولكن قد تميل الكفة إلى صالح هذا الموقع بميزات تدفع الزائرين الذين يفاضلون بين الفنادق إلى طرق بابه مثل الأناقة والنظافة. ولكن هذا لا يعني المبالغة في الإنفاق على مثل هذه الأمور؛ لأنه لا بد أن تكون أسعار الخدمات التي يتم تقديمها في هذا الفندق في مستوى الأسعار التي تقدمها الفنادق المشابهة. ومن ناحية أخرى، قد يكسب الفندق ميزة إضافية إذا نجح في توفير مكان خاص لركن السيارات أو تقديم تسهيلات أفضل مما تقدمها الفنادق المنافسة له.
- يبعد الموقع "ب" عن حركة الزوار. ولهذا، فقد يغفل عن وجوده عدد كبير منهم. ولكنه يتمتع بإطلاله على البحر وقربه من الشاطئ. ولذا، قد ينال استحسان الباحثين عن إجازة هادئة بعيدًا عن صخب الزوار، بشرط أن يهتدوا إلى مكانه. ولكن من المستبعد إلى حد كبير أن تمنحك هيئة التخطيط تصريحًا بوضع العلامات الإرشادية التي قد تسهل وصول الأفراد للفندق.
- يحتل الموقع "ج" مكانًا في وسط المدينة لا يطل على البحر مطلقًا، ويفصله عنه طريق رئيسي ذو كثافة مرورية عالية. ولاحظ أن أغلبية زوار المدينة لا بد أن يعبروا أمامه في أثناء سيرهم نحو البحر. وهذا يعني أن أسرة الفندق قد لا تخلو أبدًا من المرتادين إن كان عددها في الحدود المعقولة. ولكن الضوضاء قد تصبح مشكلة.


طريق مفتوح للسيارات والمشاة
ممشى يؤدي إلى المنحدرات الصخرة
فنادق وكافيتريات ومحلات لبيع الأسماك والمخبوزات
ب
نصف ميل
منازل خاصة
فندق كبير
أ
مركز المعلومات السياحية
محلات تجارية ومطعم
كافيتريات
الطريق الرئيسي
حركة المرور
محلات تجارية
ج
مطاعم



الشكل (٢-١): رسم تخطيطي لمدينة "سرفبورن"

- يستقر الموقع "د" في شارع جانبي بعيد عن الطرق التي يتردد عليها المارة، وهو ليس بالمكان الذي يمكن أن يضمن وجود نزلاء بشكل مناسب ومنتظم. وسوف يواجه من يشتري هذا الموقع صعوبة شديدة في تعريف الزوار به. فالموقعان "جـ" و"د" هما الأنسب لجذب المسافرين من رجال الأعمال دائمي السفر. ولكن قد تؤدي الحاجة إلى أماكن لانتظار السيارات وتفريغ البضائع إلى مشاكل خطيرة.
- يستمد الموقع "هـ" كثيرًا من أرباحه من نزلائه من رجال الأعمال. ولكن الأغلبية العظمى من الأفراد الذين ينزلون من محطة القطار لن يتمكنوا من رؤيته. لهذا إذا كانت هناك إمكانية وضع إعلان في المحطة، فالوضع سيكون أفضل بكثير. أما المكان الأنسب للتركيز على الإعلان عن موقع الفندق فهو المنطقة الصناعية.
- وأخيرًا، هناك الموقع "و" الذي قد يكون أقل الفنادق قبولاً وأكثرها مرورًا بأزمات مالية خانقة تضطره إلى تقديم طلبات للحصول على قروض من البنوك. فحركة الزوار عنده تكاد تكون معدومة، لأنه في قرية معزولة. ولكن على الصعيد الآخر، سيؤدي هذا إلى انخفاض سعره عن غيره من المنشآت الأخرى الموجودة في وسط المدينة، كما أن أماكن انتظار السيارات لن تمثل مشكلة كبيرة بالنسبة للزوار. أما الشوارع، فيعيبها افتقارها للإنارة وهو ما يعني غرق هذه المنطقة في الظلام الدامس خاصة في الليالي غير المقمرة. كما أن موقعه النائي عن الحركة التجارية النشطة في وسط المدينة سينقص من قدرتك على إدارة شؤونك، فهل سيقبل تجار المدينة مثلاً توريد ما تحتاجه من مستلزمات وطلبات دون أن يشترطوا عليك كميات تزيد عن حاجتك؟! وهل أنت مستعد ماديًا لتحمل مواسم العمل قصيرة الأجل، أم أن هذا سيضطرك إلى تنويع مصادر الدخل إلى أن تبدأ الإعلانات في جني ثمارها؟

إذا لم تكن بموقع يضمن لك تردد الكثير من النزلاء عليه مثل الموقع "أ" أو الموقع "جـ"، فقد تتساءل: ما جدوى الإعلان عن الموقع طالما كان المالك السابق للمكان قد بنى له سمعة طيبة يُتوقع معها عودة نزلائه إليه مرة أخرى؟!

ولتعلم أن الإجابة تكمن في السؤال نفسه، فالمالك الحالي هو العنصر الذي قامت عليه هذه السمعة التي أثمرت عن رواج تجارته وليس أنت، فكثير من النزلاء لا يترددون على فندق ما إلا لارتياحهم للعاملين به، وقد تصل هذه العلاقة التي تربط بين النزيل والمالك إلى درجة يتم التغاضي معها عن أخطائه، وهو أمر أشك أن تتمتع أنت به في بداية مشروعك.

أما بالنسبة إلى النزلاء الجدد، فقد يدفعهم تغيير المالك إلى عدم التردد على الفندق؛ فالأمر بالنسبة إليهم لا يختلف عن أسهم البورصة، ارتفاع السعر في الماضي ليس بالضرورة ضمانًا لارتفاعه في المستقبل.

وعندما تنتهي إلى قرار بشراء أحد المواقع أو تتلقى من السمسار تفاصيل الفندق الذي نال رضاك، فكل ما عليك هو أن تتصل بمركز المعلومات السياحية المحلي في الحال للحصول على إحصائيات وافية عن عدد زوار المنطقة ومقارنتها بعدد الأسرة التي تتوفر فيها.

ونعود مرة أخرى إلى موضوع المحلات التجارية، فالقائمون على إدارة المتاجر يحرصون على تخطيط مواضع السلع بحيث تسمح بانتشار العملاء في جميع أرجاء المكان دون أن يدروا، وذلك بصورة يرجح أنها ستدفعهم إلى الشراء. وهذا تمامًا ما يحدث في المدن، خاصة عندما يكون هناك موسم لأحداث عدة مثل المهرجانات والمؤتمرات؛ فالفنادق التي تعمل على نحو أفضل هي تلك التي يكثر مرور الناس من أمامها دون أن يبحثوا عنها، فما إن تقع أعينهم عليها حتى يعجبوا بها ويقرروا دخولها.

فقط حاول التجربة. وثق تمامًا بأنك لن تستطيع تقييم حركة الناس عند فندقك الجديد وما يمكن أن تحققه من أرباح، إلا إذا تواجدت في مكان الأحداث، وتحريت الأمر بنفسك سيرًا على الأقدام وسط شوارع المدينة. وهذا ما قد يقوله لك السماسرة حتى يقنعوك بأن العمل سيكون أفضل بكثير مما كان عليه من قبل.

بعض الأسئلة التي يجب أن توجهها إلى نفسك

يعد هذا التحليل الطريقة الوحيدة التي يمكنك اتباعها لتقييم كل النقاط التي سبق مناقشتها معك:

- ما حجم التعامل المتوقع حدوثه مع المارين أمام الفندق؟
- ما مدى توافد السائحين على المكان في مختلف أوقات السنة، وذلك في ضوء الأسرة المتاحة؟
- إذا كان لا بد من الاستعانة بالإعلانات، فمن أين تأتي الأغلبية العظمى من الزائرين لتوجيه هذه الإعلانات إليهم؟
- ما مدى قرب المرافق الأساسية، وما مدى سهولة الوصول إليها؟
- ما الأماكن التي يطل عليها الفندق؟
- ما مقدار الضوضاء في الجوار، من حركة المرور والقطارات والكلاب والطائرات والمزارع، وما إلى ذلك؟
- هل هناك أية روائح تنبعث من مزارع أو مصانع قد تتسبب في مضايقة النزلاء؟
- ما مدى سهولة ركن السيارات بالنسبة لك، وبالنسبة للنزلاء المرتقبين الذين قد يودون التوقف أمام فندقك للاستفسار، وكذلك بالنسبة إلى نزلائك المقيمين، وإلى عربات توصيل الطلبات؟
- هل تعتقد أن الفندق الذي قمت باختياره سيدر عليك دخلاً قيمًا بموقعه ذلك؟

تحديد العدد المناسب لغرف النوم

اطرح على نفسك الأسئلة الآتية:

- إلى أي مدى ترغب في أن يكون عملك شاقًا؟
- هل ترغب في تعيين عاملين لديك؟
- هل تحتاج إلى إيرادات كثيرة؟

وإجاباتك عن هذه الأسئلة سيعتمد عليها إلى حد كبير عدد الأسرة التي يجب أن توفرها بفندقك.

فإذا لم يكن هناك أحد سواك أنت وزوجتك، وكنت تنوي إدارة فندقك دون مساعدة من أحد، فربما يفوق قدراتك أن تخدم أكثر من اثني عشر نزيلاً بمفردك. فتخيل مثلاً، ماذا يمكن أن يحدث إذا رغبوا جميعًا في تناول طعامهم في وقت واحد؟! ثق بأنك لن تستطيع خدمة أكثر من ٦ موائد لفردين، هذا إن كنت حريصًا على أن تقوم بعملك بكفاءة.

ولكن يمكنك أن تتكيف مع هذا الموقف عن طريق تغيير مواعيد الوجبات من نزيل لآخر، وإلا ستجد نفسك مضطرًا لخدمة اثني عشر نزيلاً، ولكل منهم ثلاثة أو أربعة أطباق مختلفة (بالإضافة إلى المشروبات)، مما سيتطلب منك يقظة وعملاً بلا كلل، بفرض أنك ترغب في أداء عملك بشكل جيد. نعم، هناك بعض الناس - خاصة من يقضون إجازاتهم - لن يزعجهم انتظار الطعام، ولكن أكثرهم سينزعجون وسرعان ما سيعبرون لك عن تذمرهم، هذا إن لم يغادروا المكان بلا رجعة.

- قاعدة بسيطة: إذا كنت تنوي استقبال ما يزيد عن اثني عشر نزيلاً، بما يعادل ٦ غرف مزدوجة، فستحتاج حتمًا إلى مساعدة في غرفة تقديم الطعام.

وكما هو الحال مع جميع المشاريع التجارية، العمالة هي أغلى سلعة ستحتاج إليها. وثق بأنك لن تجد العاملين الذين سيقومون بالعمل بمنتهى الإخلاص كما لو كنت أنت من تقوم به- إلا إذا كنت محظوظًا للغاية.

وكلما زاد عدد الأسرة عن ستة، زاد عدد العاملين الذين ستحتاج إليهم، ليس فقط للقيام بدور النادل عند تناول النزلاء للطعام أو الشراب، ولكن للقيام بأعمال التنظيف والغسيل وما إلى ذلك. ولكن، لا تنس الأرباح التي يجب أن تكون نصب عينيك طوال الوقت، والتي يمكن أن تضيع على الرواتب والأجور. وفي النهاية، يمكن القول إنه كلما قل عدد غرف النوم، قلت نفقاتك بشكل عام.

وهكذا، إذا كنت قد اتخذت القرار بأن تعمل أنت وزوجتك فقط، دون تعيين عاملين آخرين، فمن الأفضل أن تكتفيا باستقبال عشرة نزلاء فقط أو خمسة أسرَّة مزدوجة.

إقامتك الشخصية

قبل أن تحدد عدد غرف النوم التي تحتاجها، فكر جيدًا في احتياجاتك المتعلقة بإقامتك الشخصية. فالأغلبية العظمى من رجال الأعمال يتهاونون بعض الشيء في تحقيق رغباتهم الشخصية في سبيل نجاحهم.

فإلى أي مدى يمكنك التهاون؟ فهل تحب مثلاً أن تنام في كارافان قديم بالٍ تثبته في مكان ما خلف الفندق حتى تستطيع تأجير غرفة نومك؟ أم تنام في خيمة بالحديقة للسبب نفسه؟ ولا تندهش، عزيزي القارئ، فالبعض يقوم بذلك.

إن إدارة فندق بأكمله - حتى إن كان صغيرًا - تعد عملاً شاقًا للغاية. ولهذا السبب، فأنت ستحتاج إلى النوم بعد نهاية يومك في مكان أكثر راحة. وعلى هذا الأساس، حاول أن تختار إقامتك في غرفة أكثر اتساعًا وراحة وخصوصية من غرف النزلاء بقدر الإمكان. والأفضل أن تلحق بغرفتك دورة مياه خاصة بك وحدك.

المرافق الواجب توفيرها

دورات المياه

لقد اعتاد الناس وقت سفرهم للخارج الإقامة بغرف مزودة بدورات مياه، فهل أنت من هؤلاء؟ أي إنك إذا كنت في إجازة، هل تصر على النزول بغرفة مزودة بدورة مياه خاصة بك أم لا؟!

لهذا السبب - مرة أخرى - قبل أن تحدد بشكل نهائي عدد غرف النوم التي تحتاجها (بفرض عدم وجود غرف مزودة بدورات مياه)، فكر أولاً في ما إذا كان عليك تحويل بعضها إلى دورات مياه أم لا!



وكما قال أحد المتخصصين عن الإقامة على متن السفن: "من السهل تأجير الأجنحة الفاخرة، ولكن الأصعب على الإطلاق هو تأجير الكبائن العادية". وهذا هو الحال مع غرف فندقك الصغير؛ فأكثر الغرف فخامة ستلقى قبولاً كبيرًا لدى النزلاء بمنتهى السهولة، على الرغم من تكلفتها الأعلى. ولكن، لكل قاعدة شواذ. فموقع فندقك ونوعية زائريه المعتادين على زيارة المنطقة يمكن أن يقلب كل هذا رأسًا على عقب.

لتوضيح الفارق بين دورات المياه الموجودة بالأجنحة ودورات المياه الخاصة، تمعن في قراءة ما يلي:

- بالنسبة للأجنحة، لا يحتاج النزيل إلى أن يخطو خارجها ولو خطوة واحدة للذهاب إلى دورة المياه؛ حيث إنها تكون موجودة داخلها.
- أما دورات المياه الخاصة، فكل منها يخص غرفة بعينها يُكتب على بابها رقمها. وهي قد تكون ملاصقة لغرفة النزيل التي تتبعها، وقد تبعد عنها مسافة كبيرة كأن تكون في نهاية ممر الغرف مثلاً، وهو بالطبع وضع سيئ.

وفي الحقيقة، لا بد من الاعتراف بأن الأجنحة المزودة بدورات المياه باتت هي الخيار الأمثل الذي يتزايد عدد المقبلين عليه يومًا بعد يوم. ولكن لا تنس أن النزلاء يتوقعون دائمًا أن تكون تلك الدورات نظيفة ومرتبة وديكوراتها منمقة. ولا تنس أيضًا أن دورة المياه هي المكان الأول الذي يتفحصه بعض النزلاء. وأخيرًا، يفضل أن تفكر جديًا في تنظيم فندقك على هيئة أجنحة وأنت تحسب عدد غرف النوم التي تحتاجها.

المعاقون

يقضي المعاقون إجازات مثلهم مثل غيرهم من الأصحاء. لذلك، هم يبحثون عن الفنادق التي توفر لهم السبل التي تتيح لهم الاستمتاع بإقامة لا تختلف عن غيرهم من الأشخاص، ولكن لا يوجد سوى عدد قليل من الفنادق التي تراعي احتياجات المعاقين.

وقد راعى قانون مكافحة التمييز ضد المعاقين لعام ١٩٩٥ في إنجلترا هذا الأمر، فأرسى حقوق المعاقين بهدف حمايتهم من التمييز.

لذلك، أصبح كل من يعمل في مجال تقديم الخدمات ملزمًا باتخاذ تدابير معقولة لتوفير المرافق المناسبة للمعاقين. ولا تعتقد أن الإعاقة تقتصر على مستخدمي الكراسي المتحركة، فهم لا يمثلون سوى ٥ بالمائة فقط من سائر الأشخاص المعاقين. ولمزيد من التفاصيل عن كيفية اتخاذ مثل هذه التدابير التي تيسر على المعاقين إقامتهم انظر الملحق في نهاية الكتاب.

المرافق الأخرى

يجدر بك التفكير أيضًا فيما إذا كانت صورة الفندق التي رسمتها في عقلك تقدم خدمات أكثر أم لا، كأن يحتوي على حمام سباحة مغلق أو صالة ألعاب رياضية صغيرة أو غرفة حمام بخار (ساونا).

وليس هذا بالأمر الصعب، فيمكنك أن تصنع من فندق يقع في المكان المناسب ويحتوي على عشر غرف، فندقًا يحتوي على خمس أو ست غرف غاية في الرفاهية تستطيع من خلاله أن تحدد الأسعار التي تتناسب مع الخدمات التي تقدمها وتقليل العمالة لديك، هذا إذا احتجت أيًا منها.

أصناف الطعام

يعد هذا العنصر من العوامل التي تحسم نوعية الفندق الذي ترغب في تشغيله. لذلك، عندما يقيم نزلاء في فندق يتميز بأصناف الطعام التي يقدمها، فإنهم ينتظرون الحصول على هذه الخدمة على أكمل وجه.

وقد سبق أن أشرنا إلى أنه من المستبعد وأنت ما زلت تخطو خطواتك الأولى أن تكون لديك القدرة المادية التي تتيح لك الاستعانة بأحد الطهاة هذا إن تيسر بعد ذلك! وهذا يحتم عليك في أغلب الأحيان تقديم أصناف من الطعام تتماشى مع إمكاناتك المتاحة. قد تطغى شخصيتك وحسن ضيافتك في بعض الأحيان على ما ترتكبه من أخطاء في إعداد الطعام، ولكن هذا لا يعني أن تقدم لنزلائك طعامًا تم طهيه أكثر من اللازم في الفرن. قد يرى النزلاء الجانب الطريف في ذلك لمرة أو مرتين، ولكن ليس على الدوام.

وجبات الإفطار

قد تتخطى هذه العقبة بتقديم أصناف خفيفة من الطعام ولكن ليس بصورة يومية، حيث يجب أن تكون على استعداد لتقديم أصناف لائقة من الطعام. والأمر سهل حتى الآن، ولكن تذكر أن الأمر كله يعتمد على إقبال النزلاء على الأطباق التي تحتويها قائمة الإفطار التي ستقوم بإعدادها. فهل كنت ستتحمل إذا كنت مقيمًا في فندق أن يقدم لك كل صباح البيض المقلي أو شرائح اللحم أو أصابع السجق مهما قدمت بأسلوب راقٍ؟ بالطبع لا. والآن، يمكنك أن تلقي نظرة على قائمة الإفطار التالية التي قد تلقى قبولاً لديك.

الإفطار

عصير فواكه (برتقال أو جريب فروت أو أناناس أو تفاح)

***

حبوب الإفطار (كورن فليكس، شرديد ويت، ويتابيكس، أُول بران)

أو

الفاكهة (شرائح من الجريب فروت، الخوخ المطبوخ)

***

أصناف طعام الإفطار المطهية (البيض المقلي، شرائح اللحم المشوية، السجق المشوي، الخبز المحمص، الطماطم المقلية)

أو

البيض (البيض المسلوق في الماء أو البيض المخفوق المقلي مع شرائح الخبز)

أو

السمك (شرائح سمك الحدوق أو الرنجة)

***

التوست الأبيض أو البني

مربى وعسل

شاي أو قهوة

وعلى الرغم من ذلك، فإن هذه القائمة لا تكفي لإرضاء جميع الأذواق، فانظر ما قد يحدث إن امتلأ الفندق بكثير من النزلاء، خاصة لو كان هناك أطفال؛ ستكتشف عندها أن عليك إضافة المزيد من الأصناف إلى قائمة الطعام مثل الفاصولياء المطبوخة أو كفتة السمك... والقائمة تطول.

في الحقيقة، لا بد من الاعتراف بأن إعداد الإفطار من قائمة بها عدة اختيارات ليس أمرًا سهلاً بالمرة. قد تجد في بعض المعدات التي سنتعرض لها في الفصل السادس عونًا، إلا أن الأمر سيظل محتفظًا بصعوبته، خاصة إذا حضر جميع النزلاء لتناول الطعام في الوقت نفسه.

وجبات النهار

قد تتمكن من النجاح في إعداد وجبات الإفطار، ولكن ما زالت هناك وجبات أخرى عليك التعامل معها خلال اليوم.

قد يكون من السهل إعداد وتقديم قهوة الصباح ووجبات الغداء الخفيفة وشاي منتصف النهار، ولكنها أمور تستغرق كثيرًا من الوقت، بالإضافة إلى أنه في أوقات خفوت حركة النزلاء في الفندق، سيقل الطلب عليها بدرجة كبيرة وهو ما لن يعوض عدد الساعات التي تضيع في الإعداد لها، هذا بغض النظر عن الفاقد من الطعام.

لذلك، فإن تقديم هذه الوجبات - خاصة لغير المقيمين - يعتمد على رؤيتك ونظرتك للأمر، ولكن يمكنك تجربته كأحد السبل التي يمكنك بها زيادة مصادر الربح، وهو ما سنتناوله في الفصل التاسع.

الوجبات المسائية

وعلى الجانب الآخر، قد تمثل الوجبات المسائية كارثة بالنسبة لمعظم العاملين في مجال إدارة الفنادق. فهناك فارق كبير بين خدمة النزلاء الذين يمدونك بالمال في المكان المخصص لوجبات العشاء، وبين إعداد العشاء لمجموعة من الأصدقاء.

فأصدقاؤك في العادة لن يتفوهوا بكلمة إذا طال انتظارهم لك وأنت تقوم بإعداد طبق آخر بدلاً من ذاك الطبق الذي أحرقته، أو إذا كان اللحم صعب المضغ، أو إذا كانت الخضراوات قد تم طهيها أكثر من اللازم، أو إذا كان طعم الحلوى لا يطاق بسبب تخثر القشدة. ولكن الأمر يختلف مع النزلاء الذين يقدمون لك المقابل المادي لوجبات العشاء. فإن امتنعوا عن التعليق، فليس لهذا معنى سوى أنهم قرروا عدم العودة إلى الفندق مرة أخرى، أو ما هو أسوأ، فقد يتذرعون بالمرض أو الرغبة في العودة إلى ديارهم ليتركوا الفندق، أو قد يتحول الوضع إلى كارثة فيصابون بأمراض يقاضونك بسببها!

ولكن لا تجعل من هذا سببًا لإحباطك، فلا يوجد طاهٍ مهما بلغت خبرته إلا ويرتكب أخطاء داخل المطبخ. ولكن سر نجاحك في التعامل مع هذا الأمر هو حرصك على ألا يعلم النزلاء ما يدور في المطبخ وعدم الوقوع في الأخطاء بصورة متكررة.

وليس من الضروري أن تكون لديك الإمكانات التي تتيح لك إعداد الوجبات الفاخرة طالما لا تتردد على فندقك شخصيات مشهورة، ما لم تكن أعلنت عن تقديم مثل هذه الوجبات. ولكن تذكر أن الأغلبية العظمى من نزلاء الفنادق لا يفضلون سوى الطعام الجيد والصحي، أو بمعنى آخر الطعام الذي تم إعداده بالاهتمام اللازم، وهو ما يفرض عليك إعداد وجبات الطعام وتقديمها بكفاءة وفق مواعيد محددة. فهل يمكنك القيام بذلك؟ أم تنتابك مخاوف من الإخفاق؟

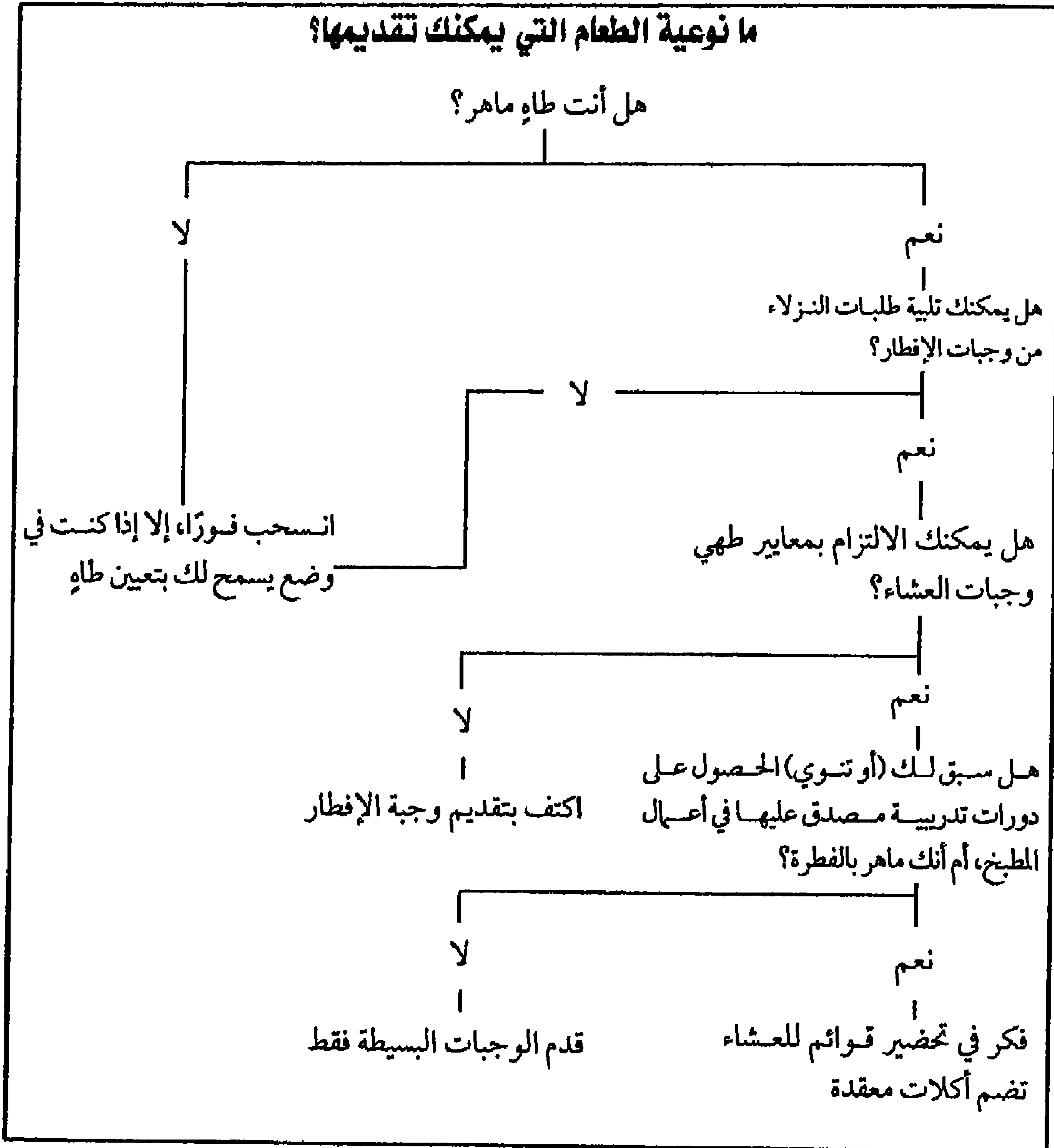
وبالعودة مرة أخرى إلى نماذج الفنادق التي تحدثنا عنها، سنجد أن بإمكان أصحاب الفنادق التي تقع في وسط المدينة عدم تقديم وجبات العشاء في ظل وجود عدد كافٍ من المطاعم في الجوار، وغالبًا ما يكتفي النزلاء بنظام الإقامة الذي يصاحبه تقديم وجبة الإفطار فقط. ولكن هذا لا ينطبق على جميع النزلاء بالطبع. فهناك من يمضي النهار بأكمله خارج الفندق، ثم يعود ليلاً بحثًا عن الاسترخاء، وغالبًا ما يكون هناك نزلاء قد اصطحبوا أبناءهم

معهم وأنهكوهم طوال اليوم، ويرغبون في إطعامهم وجبة العشاء للذهاب بهم إلى النوم مبكرًا، بل وربما يفكر الوالدان في الخروج بمفردهما بعد ذلك، تاركين لك مهمة رعاية الأطفال. لذلك من غير الملائم ألا توفر لهم الخدمات المناسبة التي تتيح لهم تناول وجبة العشاء بدلاً من البحث ليلاً عن مكان يمكنهم تناول الطعام فيه، وإلا فمن المؤكد أنهم في العام القادم سيبحثون عن فندق آخر يستطيع أن يقدم لهم الخدمات التي يريدونها.

أما الفنادق الأخرى التي تقع في الأماكن الأكثر هدوءًا - مثل فندق "Laurels" الواقع في المكان (و) وإلى حد ما فندق "Bourne" الواقع في المكان (ب) بالشكل رقم (٢-١)- فقد تكون هناك عوامل تدفعهم إلى تقديم وجبات العشاء؛ حيث يلزم توفير وجبات العشاء في الفنادق التي تقع في مناطق نائية لا توجد بها مطاعم في الجوار.

ويمكن للطاهي الماهر أن ينوع في وجبات المساء بين الأطباق سهلة الإعداد والأطباق المعقدة. ولكن، من ناحية أخرى، قد لا يكون من المناسب الإعلان عن تقديم أعلى مستوى في فن الطبخ ما لم يكن الطاهي حاصلاً على شهادات تدريب مصدق عليها أو يتمتع بالخبرة التي تتيح له الثقة في قدرته على إعداد هذه الفئة من أصناف الطعام. أما الإعلان عن تقديم الوجبات الفرنسية، فقد يمثل كارثة. فهذا المصطلح صار يعني تقديم قدر ضئيل من الطعام بأسعار باهظة.

وفي النهاية، لا بد أن تحاول معرفة العقبات التي يمكن أن تواجهها عندما تتيح لنزلاء الفندق الاختيار من قائمة بأصناف الطعام التي تعدها؛ خاصة إذا كان لكل صنف منها سعر معين، وكان هناك تفاوت في مواعيد تناول الوجبات، (وهو ما سنتناوله بالتفصيل في الفصل التاسع). فإذا وقع اختيارك على فندق يتحتم أن تقدم من خلاله هذه النوعية من الخدمات، فتأكد أولاً من أن ما لديك من إمكانات كفيل بتحقيق هذا دون إخفاق.



الشكل (٢-٢): نوعية الطعام التي يمكن تقديمها

الفنادق السياحية غير المزودة بركن عصائر

يعد فندق "Seaview" الواقع في المكان (أ) بالشكل رقم (٢-١) مثالاً على ذلك. فقد يقدم هذا النوع من الفنادق وجبة عشاء في وقت مبكر للأسر الصغيرة. وعلى الرغم من أن هذه النوعية من الفنادق غير ملزمة بتقديم الطعام إلى صغار السن، فإن العادة جرت على ذلك في الفنادق التي تحتل مثل هذا الموقع.

ويفضل أن تحتوي هذه الفنادق على أثاث كبير قوي التحمل وألا تحتوي على كثير من الأشياء القابلة للكسر، خاصة في الفترات الموسمية لإقامة الأسر التي تضم أطفالاً. فإذا لم تكن متسامحًا مع الأطفال فمن الأفضل ألا تقوم بإدارة فندق عائلي.

الفنادق السياحية المزودة بركن للعصائر

وينطبق هذا على فندق "Bourne" الموجود في المكان (ب) ، فهو يحتل مكانًا بعيدًا عن محور النشاط. لذلك، فإن نزلاءه على الأرجح سيفضلون المناخ الهادئ.

ويجيء كثير من النزلاء إلى مثل هذه الفنادق عبر الإعلانات، سواء المحلية أو على مستوى الدولة، ولا توجد فنادق إلى جوارها للتأثير على الأسعار. وبالتالي، فإن مثل هذا الفندق يمكن إدارته كمنشأة كبيرة توفر وجبة مسائية عالية الجودة مع المشروبات والعصائر الجيدة.

النزل الصغير

الحديث هنا عن فنادق مثل "Belfry" الواقع في المكان (ج) بالشكل رقم (٢-١) و" 15 Back Street" الواقع في المكان (د) بالشكل نفسه . وذلك الفندق - الذي يعرف باسم النزل الصغير - لا يقدم لنزلائه خدمات سوى المبيت والإفطار ولا يحتوي إلا على غرفة أو غرفتين فقط. ولا يفكر في إدارة تلك النوعية من الفنادق سوى من يبحث عن دخل إضافي يساعده في المعيشة. ولا تطبق عليها القوانين المعمول بها في المنشآت الفندقية كما هو الحال مع الفنادق الأكبر حجمًا.

وهذا النوع من المنشآت يعد في نظر القانون منشأة منزلية وليست تجارية، ولا تقدم خدماتها لأكثر من ستة نزلاء مقيمين، فيعفى المالكون من دفع الضرائب. وبالإضافة إلى ذلك، فإن في حالة عدم تقديم خدمات لأكثر من ستة أفراد، فليس هناك ضرورة إلى الالتزام بمتطلبات الحماية من الحرائق، وإن كانت هناك استثناءات معينة موضحة في الفصل الثالث، فيمكن توفير مئات الجنيهات بل والآلاف إن لم تسرِ هذه الشروط على المنشآت من هذا النوع، ولكن الدخل الناتج عنها سيقتصر على ما يتم ربحه من ستة نزلاء كحد أقصى.

ويمكن تحقيق دخل جيد باستضافة ستة نزلاء فقط إن تم اختيار المنشأة المناسبة لهذا النوع من الفنادق. بل إن تحصيل ١٥ جنيهًا إسترلينيًا عن كل شخص في كل ليلة لمدة ٤٠ أسبوعًا سوف يثمر عن أرباح سنوية تقدر بـ ٢٥٠٠٠ جنيه إسترليني.

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن الربح الصافي من تقديم خدمات المبيت والإفطار في هذا النزل يعد مرتفعًا، حتى في الأحوال العادية. ولكن دوران رأس المال بها بطيء للغاية، وهذا هو عيبها الأساسي. ولهذا، يتناسب هذا النزل مع أي زوجين، حيث يقوم أحدهما بإدارة النزل بينما يذهب الآخر إلى العمل. فمع هذه النوعية من الفنادق، لا تكون هناك قيود شديدة على الالتزام بالمواعيد بعد تقديم خدمة الإفطار.

الفنادق التجارية

يندرج تحت هذه الفئة من الفنادق فندق "Traveller's Rest" الواقع في المكان (هـ) بالشكل رقم (٢-١).

وبداية، لا بد أن تضع في اعتبارك أنك عندما تتخذ القرار بإنشاء فندق يهدف في الأساس لاستقبال رجال الأعمال دائمي السفر، فأنت بذلك توجه نشاطك إلى نوعية من العملاء تختلف تمامًا عن الأشخاص الذين يهدفون بالإقامة إلى قضاء إجازة ممتعة. ففي الغالب، سيبدأ العمل في الفندق في وقت مبكر؛ أي إنك ستضطر بالتأكيد لتقديم وجبات الإفطار في أوقات مختلفة، كما أنه سيتوفر لديك فترة زمنية طويلة قبل أن يعود نزلاؤك مرة أخرى في المساء.

كما أن الأغلبية العظمى من رجال الأعمال يسافرون بمفردهم. ولهذا، فمن الأفضل أن تقوم بتقسيم فندقك على هيئة غرف فردية، بدلاً من أن تضطر لفتح غرفة مزدوجة لشخص واحد فقط. ومن ناحية أخرى، لا بد أن تضع في اعتبارك أن المسافرين في رحلات العمل يحتاجون دومًا إلى المكوث في نهاية اليوم لوضع إحصائيات بمبيعاتهم وتقارير وما إلى ذلك. لهذا، يُفضل أن تفكر دومًا في الخدمات المناسبة لهم، كأن تتيح لهم مثلاً الفرصة لاستخدام

التليفون وربما الفاكس. أما أجهزة الكمبيوتر، فليس هناك داع للقلق بشأنها؛ فالأغلبية العظمى منهم سيكون معهم أجهزة كمبيوتر محمولة.

ولكن لا بد من الاعتراف بأن مثل هذه الفنادق قد لا تجد من يشغل أسرَّتها خلال الفترة التي تفصل بين ذهاب هؤلاء المسافرين إلى ديارهم يوم الخميس وحتى عودتهم في بداية أسبوع العمل. ولهذا السبب، ضع في اعتبارك أنك إذا فكرت في امتلاك فندق كهذا، ولم تستطع جذب عملاء آخرين وإغراءهم بعروض خاصة للمكوث في الفندق في إجازات نهاية الأسبوع، فسوف يقل العائد بشكل ملحوظ. أما إذا كنت تستطيع تحمل موقف كهذا، فعليك أن تتقبل الأمر ولا تنزعج في أيام العطلات.

وبناءً على وجود أو عدم وجود مطاعم في الجوار للحصول على الطعام في أثناء الليل، فقد تجد نفسك مضطرًا إلى تقديم وجبات العشاء. ومرة أخرى، أنت بحاجة إلى بعض المرونة في التعامل مع النزلاء؛ لأن اجتماعات تلك الفئة قد تستمر لساعات طويلة أكثر من المتوقع. وربما يكون من المعقول، بالنسبة إلى الفنادق ذات الميزانيات المتوسطة، أن تُقدم الوجبات الخفيفة عند طلبها.

وضع في اعتبارك أيضًا أن تلك الفنادق التجارية الصغيرة لن تكسب شعبية كبيرة إلا إذا كانت رسوم الإقامة بها في حدود ميزانية رجال الأعمال الذين قد ينزلون فيها. ومرة أخرى، لا تنس أن مثل هذه الفنادق تستحق التفكير فيها، وذلك لأنها لا تشغلك طوال الوقت.

الفنادق الريفية

واضعًا في الاعتبار ما ذكر عن ردود الأفعال المحتملة من جانب المقرضين، ربما يكون فندق "Laurels" الواقع بالمكان (و) مشروعًا مربحًا من الدرجة الأولى، حتى وإن كان العمل فيه شاقًا ويحتاج إلى مجهود كبير.

فسيقل عدد رجال الأعمال، ويمكن القول إنه لن يتم استقبال أي منهم إلا على فترات طويلة. فنوعية النزلاء ستقتصر على الزوار الذين لا يجيئون إلا في مواسم الإجازات بحثًا عن الراحة والاستجمام في جو آمن يدعو إلى الاسترخاء. ولرفع نسبة الأرباح، ربما يتوجب عليك تقديم وجبات في المساء.

قد تجد أن الظروف تدفعك إلى الاكتفاء بالعمل خلال مواسم محددة مثل الإجازات الصيفية. هذا على أن تعاود الفتح مرة أخرى في فترة الأعياد ورأس السنة الجديدة التي يمكن أن تحقق فيها أرباحًا هائلة.

وبفرض أنك تستطيع تقديم وجبات على أعلى مستوى، فمن الممكن أن تتخذ القرار بتقديم وجبات إلى غير النزلاء، مثلهم في ذلك مثل نزلائك. ولكن انتبه! فنزلاؤك بمجرد أن يجدوا الخدمة التي يحصلون عليها دون المستوى بسبب انشغالك بغيرهم، أو بمجرد عجزهم عن إيجاد مكان خالٍ لركن سياراتهم في مكان انتظار السيارات بسبب عربات الزائرين، ربما يتركون فندقك فورًا فتخسر ما يدفعونه لك.

أما احتياجك للعمالة، فيتوقف على مدى استعدادك لأن تكون يقظًا طوال الوقت. ولكن ضع في اعتبارك أن استعانتك بشخص آخر (ليرتب لك الأسرة، وينظف غرف النوم، ويساعدك في خدمة النزلاء أثناء تقديم الطعام، أو يقوم عنك بغسيل الملابس أو تشذيب الحديقة) سيقلل من ضغط العمل عليك بدرجة كبيرة.

وفي فندق كهذا، ستكون لديك الفرصة لأن تفرض شخصيتك على المكان، وأن تقدم شيئًا مختلفًا. فيمكنك - على سبيل المثال - تقديم أطعمة فاخرة، وعطلات أسبوعية خاصة، ونزهات في الريف وغيرها من الأشياء التي يمكنك اختيارها.

وفي الحقيقة، يمكن القول إن الفندق الريفي فكرة تستحق وضعها في الاعتبار إذا كنت ترغب في تجنب المخاطرة والمجهود الشاق.

أنواع الملكية

الملكية الفردية

كما هو واضح من الاسم، يطلق مصطلح الملكية الفردية على أية حالة يقرر فيها المالك المتاجرة بمفرده، سواء أكان ذلك تحت اسمه الشخصي أو تحت اسم الفندق.

والمالك هنا بيده نجاحه أو خسارته، لأن كلاً منهما يعتمد على القرارات التي يتخذها. والمالك غير معرض للمساءلة من قِبل أية جهة (إلا من قبل القانون). ومن حقه - بالطبع - الحصول على جميع الأرباح، تمامًا كما أنه المسؤول عن تغطية جميع الديون. ولكن لا تنس أن ممتلكاته الشخصية جميعها في خطر في حالة تراكم الديون عليه.

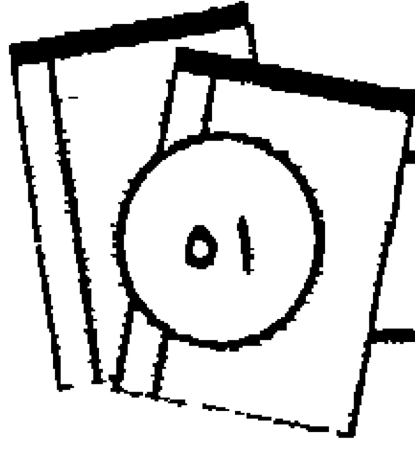
الملكية المشتركة

إذا لم تكن هناك ضرورة لزيادة الموارد، فيما يتعلق بالتمويل أو الخبرة، فإياك أن تقدم على الدخول في شراكة أو حتى التفكير فيها.

يمكن القول - بشكل عام - إن الشركة الواحدة يمكن أن يدخل فيها حتى ٢٠ شخصًا، يشترك كل منهم في أرباح التجارة وخسارتها على حد سواء.

وفي حالة شراكة الزوج مع زوجته، فلن تظهر في طريقهما إلا القليل من المشاكل القانونية، حتى وإن قررا فضَّ الشراكة. حيث إن كلاً منهما يعد مسؤولاً مسؤولية مشتركة أمام القانون. ومن ناحية أخرى، وكما هو الحال مع جميع حالات الشراكة، إذا اختفى واحد من الشركاء، فربما يطالب الآخر بتسوية أي ديون قد تظهر على المشروع.

أما في حالة الدخول في شراكة مع الأقارب أو الأصدقاء، فالأمر محفوف بالمخاطر. فعلى الرغم من أن البعض يعتقد أنه ليست هناك ضرورة لكتابة العقود القانونية في مثل هذه الحالات، فإننا نؤكد على ضرورة كتابة عقود قانونية توضح كافة التفاصيل المتعلقة بالشراكة بخلاف الوضع بين الأزواج. بل إن البعض يوصي بأن يتم ذلك أيضًا بين الأزواج.



فمن المنظور التجاري البحت، يأتي مصدر الخلاف دائمًا بين الشركاء حول من يبذل أقصى ما عنده ومن يتكاسل عن عمله.

ولكن إذا كنت اتخذت القرار بالدخول في شراكة لزيادة رأس المال، فلابد وأن تناقش الأمر باستفاضة مع كل شريك محتمل بمفرده، ومن الأفضل أن تضع قائمة بالنقاط التي يمكن أن تؤدي إلى الخلاف، ومن هذه النقاط:

- حجم رأس المال الذي سيشارك به كل منهم
- تحديد الالتزامات التي تفرض عليهم زيادة رأس المال - إذا كان هناك أي منها
- كيفية تقسيم الأرباح والخسائر والتعامل معها
- تحديد حصة كل شريك مقابل العمل
- تحديد مسؤوليات كل شريك فيما يتعلق بالمهام والإدارة
- تحديد من سيتخذ القرارات المهمة، وماذا يحدث إذا لم تكن هناك إمكانية للوصول لاتفاق.
- تحديد هل سيكون لأحد الشركاء صلاحيات محدودة
- تحديد الترتيبات التي سيتم اتخاذها بالنسبة إلى الإجازات
- تحديد الإجراءات المتبعة عند وفاة أو مرض أحد الشركاء
- تحديد الشروط التي بموجبها يمكن فض الشراكة
- تحديد كيفية تثمين الأسهم في حالة خروج أي من الشركاء
- تحديد حق كل شريك في بيع أسهمه أو نقلها إلى شخص آخر

وإذا افترضنا جدلاً أنك لم تستطع الاتفاق على النقاط السابقة مع شركائك، فاسأل نفسك: ما فرص النجاح المتاحة أمام شراكتكم عندما تصبح أمرًا واقعًا؟

وحالما يتم الاتفاق على جميع الأمور، لا بد من تقديم القائمة إلى محامٍ ذي خبرة في مثل هذه العقود حتى يصوغها في عقد ملزم لكل منكم

الشراكة المحدودة

يحدث ذلك عادة عندما يشارك أحد الأشخاص بالمال دون أن تكون له كلمة في إدارة العمل. وذلك الشخص أحيانًا ما يُشار إليه بالشريك الموصي. ويجب قانونًا إعلام مسجل الشركات بكل هذه التفاصيل.

وفي حالة فشل العمل التجاري، تبلغ حجم التزامات الشريك الموصي بقدر حجم رأس المال الذي قدمه. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن صلاحيات هذا الشريك وحقوقه من الأرباح وما إلى ذلك لا بد من إدراجها في العقد الذي لا بد أن يُصوغه محامٍ محنك.

الشركة الخاصة المحدودة

يمكن لأي فرد إنشاء شركة محدودة. ولكن، يجب وجود مديرين، يقوم أحدهما بعمل سكرتير الشركة، وتصل الرسوم إلى بضع مئات من الجنيهات لتنشئ شركة خاصة محدودة.

تتمثل المميزات في:

- الزهو بأن تطلق على نفسك المدير الإداري
- محدودية صلاحيات مالكي الأسهم في حالة الإفلاس، على الرغم من أن البنوك وغيرها من المقرضين قد يغيروا هذا الأمر عن طريق طلب ضمانات شخصية

أما العيوب، فتتمثل في:

- كثرة الأعمال الإدارية، بما في ذلك اجتماعات مالكي الأسهم
- كثرة الأعمال الورقية، بما في ذلك ضرورة تدقيق الحسابات
- زيادة الضرائب

وفي الحقيقة، لا بد من الاعتراف بأن من النادر أن تكون هناك ميزة في إدارة فندقك الصغير كشركة محدودة، ولكن يمكنك استشارة المتخصصين ذوي الخبرة فهم من سينصحونك في هذا الأمر.

أهم النقاط

هل تعلم ...

- الأنواع المختلفة من الفنادق المتاحة؟
- نوع الفندق الذي تر غب في إدارته؟
- حجم الفندق الذي ترغب في إدارته؟
- كيفية استكشاف أية منطقة من المناطق؟
- نوعية الطعام التي يمكنك توفيرها؟
- الخدمات التي ترغب في تقديمها؟
- مدى تأثرك بأنواع الملكية المختلفة؟
- هل لديك الثقة بالنفس الكافية لتستمر في هذا المشروع أم لا؟

الفصل الثالث

إجراء البحث

البدء من الصفر

التشريعات التي يجب الالتزام بها

على الرغم من أن قائمة التشريعات المتعلقة بالفنادق والتي يجب الالتزام بها طويلة إلى حد بعيد في إنجلترا وفي غيرها من الدول، إلا أن الأمر لا يستدعي القلق على الإطلاق. فهذه التشريعات وضعت خصيصًا لحماية النزلاء من أي خطر قد يتعرضون له؛ فهؤلاء هم الذين يدفعون لك قوت يومك، وأنت لا بد أن تبذل أقصى ما في وسعك لمعرفة هذه التشريعات وكيفية تطبيقها، وذلك من اللحظة الأولى التي تفكر فيها فيما إذا كنت ستخوض هذا المجال أم لا.

فإن لم تلتزم بواحد منها - لنقل مثلاً ضوابط حماية النزلاء من الحرائق - ستجد نفسك ملزمًا بقوة القانون بتنفيذها؛ ولكن التنفيذ حينئذ سيتطلب مبالغ باهظة قد تطيح بخططك كلها. وسوف نتناول في هذا الفصل أهم التشريعات التي يجب أن تكون على علم بها إذا كنت تنوي إقامة فندق في إنجلترا قبل البدء في البحث مع العلم أن مثل هذه التشريعات يوجد ما يقابلها في باقي دول العالم.

الضوابط المتعلقة بالحماية من الحرائق

في شهر أكتوبر من عام ٢٠٠٦، توقف العمل في إنجلترا بقانون السلامة من الحرائق الذي يرجع تاريخ صدوره إلى عقود مضت، وذلك بعدما صدرت قوانين السلامة من الحرائق لعام ٢٠٠٥، والتي جاءت بعد صدور قانون الإصلاح التشريعي لعام ٢٠٠١.

وينص القانون الجديد على:

- منع حدوث الحرائق وتقليل المخاطر في حالة نشوبها
- تحميلك المسؤولية عن سلامة كل شخص قد يتعرض للأذى داخل منشأتك أو جوارها

- تنبيه النزلاء -عن طريق وضع اللافتات- إلى ما ينبغي عليهم القيام به وقت نشوب الحرائق

وتسري قوانين مكافحة الحرائق الآن على جميع المنشآت التجارية، بما فيها المنشآت التي تقدم خدمات المبيت. فالمالك مكلف بإجراء تقييم للمخاطر على مثل هذه المنشآت.

ويمكنك الحصول على مساعدة في كيفية تقييم المخاطر عن طريق تحميل الأدلة من الموقع الإليكتروني www.firesafetyguides.communities.gov.uk، (ويشير الدليل الثالث إلى أماكن الإقامة والنوم). ويمكنك الحصول على استشارات عن طريق إرسال رسالة إلى عنوان البريد الإليكتروني: www.fire.safetyreform@communities.gov.uk، أو مسؤول السلامة من الحرائق في مركز الإطفاء التابع لمنطقتك.

وينبغي أن تساعدك هذه الأدلة الخاصة في إجراء تقييم لمخاطر اندلاع الحرائق في منشأتك. وإذا كانت المنشأة الخاصة بك كبيرة ومعقدة، فقد تحتاج إلى أحد الخبراء ليساعدك في ذلك.

وأقل شيء يمكن أن تقوم به هو أن تزود فندقك بما يلي:

- جهاز إنذار ينبه النزلاء وقت نشوب الحرائق
- أدوات إطفاء الحريق (من النوع المصدق عليه محليًا)
- نظام إضاءة يعمل وقت الطوارئ
- أبواب داخلية مقاومة للحرائق تُغلق تلقائيًا وقت نشوبها

وبالإضافة إلى ذلك، هناك تجهيزات إضافية قد تحتاج إليها منشأتك، كأن تخصص بعض الأماكن للهروب وقت الحريق، أما التنبيهات والتحذيرات الإرشادية فلا بد أن تُعلَّق في جميع غرف النوم؛ لتنبيه جميع النزلاء إلى ما ينبغي عليهم القيام به وقت نشوب الحريق، كما يجب فحص جميع المعدات بانتظام لتغيير التالف منها، وتسجيل نتائج الفحص.

ويمكنك الآن الاطلاع على الشكلين (٣-١) و(٣-٢) اللذين يعرضان نموذجين للتنبيهات التي يجب عرضها في غرف النوم أو عند مواضع الاستغاثة.

ويجب أن تتفق العلامات الإرشادية التي تبين أماكن مخارج الطوارئ مع لائحة الصحة والسلامة الصادرة في عام ١٩٩٦. ويمكنك الحصول على كتيب إرشادي من مركز استشارات الصحة والسلامة. كما أن بإمكانك أيضًا الحصول على استشارات من مسؤول السلامة من الحرائق في منطقتك.

ومن الأمور التي ما زالت خاضعة للنظر حتى الآن معايير مقاومة النيران بالنسبة للأثاث والتجهيزات. وسيتحتم عليك أن تدرج في تقييم المخاطر درجة مقاومة الأثاث والتجهيزات في فندقك للحرائق، وهو أمر يمكنك أيضًا اللجوء فيه إلى مسؤول السلامة من الحرائق في منطقتك.

وفي حالة استعانتك بعاملين لديك في الفندق، فقد تلزمك لائحة تدابير الوقاية من الحرائق في أماكن العمل لعام ١٩٩٧ (والتي تم تعديلها في عام ١٩٩٩) بتقييم مخاطر نشوب الحرائق، كما أن مسؤول السلامة من الحرائق في منطقتك قد يفرض عليك المزيد من المتطلبات. والحل الأمثل لذلك كله، كما أسلفنا مرارًا، هو الاستعانة بأحد المستشارين قبل أن تلزم نفسك بأي من هذه القوانين واللوائح.

ماذا تفعل وقت نشوب الحريق؟

- إذا اكتشفت نشوب حريق، اكسر الزجاج فورًا.
- بمجرد سماع صوت الإنذار، اترك المبنى على الفور باستخدام أقرب مخرج بالنسبة إليك (ولا تستخدم المصاعد).

الشكل (٣-١): لافتة تُعرض عند مواضع الإنذار من الحرائق في الأماكن التي يتردد عليها عدد كبير من النزلاء.

ماذا تفعل وقت نشوب الحريق؟

- إذا اكتشفت نشوب حريق، فقم بتشغيل جهاز الإنذار فورًا. يقع أقرب جهاز إنذار منك أعلى السلم بجانب الغرفة رقم ٢ مباشرة.
- عند سماع صوت الإنذار – وهو عبارة عن صوت جرس متواصل - اترك المبنى فورًا من أقرب مخرج للطوارئ، وانتظر مع الآخرين عند الحديقة الأمامية.
- لا تستخدم المصاعد.
- لا تتوقف لجمع أغراضك الشخصية.
- لا تدخل المبنى مرة أخرى إلا إذا تم إخبارك بأن حياتك ستكون بمأمن.

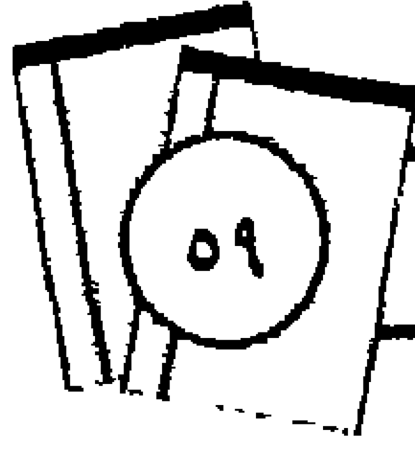
ملحوظة: عليك التعرف على مخارج الطوارئ الآن.

الشكل (٣-٢): لافتة بالإجراءات المتبعة عند نشوب الحرائق تُعرض في غرف نوم النزلاء.

ضوابط الطعام

عند الانخراط في أي نشاط تجاري يشمل تقديم الطعام، فإن المنشأة تخضع بذلك لشروط وقواعد لائحة الصحة الغذائية في إنجلترا لعام ٢٠٠٦ (وما يعادلها في اسكتلندا وويلز وأيرلندا الشمالية). أما القانون المكافئ لهذه اللائحة فهو قانون السلامة الغذائية لعام ١٩٩٠، والذي يهدف في المقام الأول إلى ضمان سلامة الطعام الذي يتم إنتاجه بغرض بيعه. كما أن اللائحة الخاصة بملصق بيانات الأطعمة تُلزم المنتج بوضع بيانات دقيقة على الأطعمة التي ينتجها.

عندما ترغب في إدارة أي عمل يستلزم التعامل مع الأغذية، لا بد أن تخضع منشأتك لجميع الضوابط التي تضمن توفير أغذية صحية للنزلاء.



ومن هذه الضوابط ما يتعلق بـ:

- المنشأة (من حيث هيكلها، ومناخها الصحي، وتوفر أماكن لغسل الأيـدي، والتهويـة، والإضاءة، والصرف الصحي، وتنظيف أدوات الطعام)
- إعداد الطعام وما إلى ذلك (من حيث صيانة ونظافة وتطهير الغرف المستخدمة)
- المعدات (من حيث النظافة والتطهير). ولا بد من استخدام المواد المطهرة لضمان نظافـة على أعلى مستوى.
- الصحة الشخصية (من حيـث ضرورة النظافـة الشخـصية، وضرورة ارتـداء الملابـس الواقية إذا لزم الأمر)
- الطعام (من حيث التعامل معه، وتنظيفه، بالإضافة إلى درجة الحرارة التي يُحفظ عندها، والتخلص من النفايات).
- المياه (من حيث كفاية مياه الشرب، واستخدامها لعمل مكعبات الثلج)
- ضرورة تدريب كل من يتعاملون مع الطعام على كل هذه الإجراءات الصحية.

إذا لم يكن هناك شخص قد تلقى تدريبًا رسميًا على الممارسات الـصحية لإعـداد وتقـديم الطعام وكان هذا الشخص يشرف على هذه العملية في منشأتك، فقد يطلـب منـك مـسؤول الصحة البيئية حضور دورات تدريبية لمعرفة القواعد الأساسية للممارسات الـصحية. وثمـة العديد من مؤسسات التدريب التي تقدم هذه الدورات وكذلك بعض الهيئات المحلية.

إن تقييم المخاطر يعتبر الآن من المتطلبات الأساسية في كل جوانب مشروعك التجـاري. وبمساعدة الكتيبات التي يمكنك الحصول عليها من مسؤول الصحة البيئية، سـتتمكن مـن تحديد مخاطر الطعام المحتملة بموجب تحليـل المخـاطر. ويـستطيع مـسؤولو الـصحة البيئيـة المحليين بقوة القانون الـدخول إلى جميـع الأمـاكن ذات الـصلة بتقـديم الطعـام في منـشأتك لاكتشاف أية مخالفات وغالبًا ما يأتون دون أي سابق إنذار.

أما إذا وجدوا أي مخالفات قد تمثل خطرًا على صحة النزلاء، فربما يقوم مسؤولو الصحة البيئية بإغلاق المنشأة بموجب إشعار للطوارئ، ومن المؤكد أن أمرًا مثل هذا يعني لك النهاية!

وليت الأمر يقتصر عند هذا الحد، فبعد مواجهتك بالاتهامات الموجهة إليك، قد يتم إلزامك بدفع غرامات مالية كبيرة، أو يُزج بك في السجن، عن كل جريمة تسببت في حدوثها.

ولا تنس أن التشريعات يتم تحديثها أولاً بأول مما يُضيق الخناق على أي شخص يتهاون بصحة من يتعامل معهم. ولكن، في الوقت نفسه، لا تنس أن الالتزام يضمن لك تقديم طعام صحي أكثر لنزلائك ويُحررك – في الوقت ذاته – من القضايا التي قد ترفع ضدك من جراء أي أذى تلحقه بصحة نزلائك (كأن تتسبب في حالات تسمم مثلاً).

ولكل هذه الأسباب، من الأفضل أن تمتنع عن شراء أي فندق يحتاج إلى جهد كبير ليصل إلى المستوى الذي تتطلبه معايير سلامة الأغذية ، إلا إذا كنت تنوي خصم تكلفة ذلك من ثمن شرائك له.

ضوابط أخرى

إن النشاط الفندقي تحكمه تشريعات عدة سيتم التعرض لها بالتفصيل في صفحات هذا الكتاب في الوقت المناسب لذلك. أما التشريعات المتعلقة بالنشاط والتخطيط له، والتي يجب الالتزام بها بمنتهى الصرامة، فسوف يتم التعرض لها فيما يلي. وبشكل عام، حاول أن تبحث في بلدك عن أية تشريعات أخرى لا بد أن يخضع لها فندقك حتى لا تتعرض للمساءلة القانونية.

هل بإمكانك استغلال مكان إقامتك الحالي؟

إذا كان منزلك واسعًا بما فيه الكفاية، وكان موقعه مناسبًا (وهذا هو أهم ما في الأمر)، فربما ترغب في استقبال نزلاء فيه، متجنبًا بذلك الانتقال من المنزل ومشاكله.

ولكن، اسأل نفسك أولاً: إذا فكر جيرانك في نفس الفكرة، فهل كنت ستعترض على ما سيتسبب فيه النزلاء من تعطيل حركة المرور والضوضاء وما إلى ذلك؟

في الحقيقة، لا بد أن تعرف أن الأغلبية العظمى من المنشآت التي يرغب أصحابها في تغيير نشاطها لا بد أن تحصل من السلطات المختصة على ترخيص بملاءمة تخطيط المكان لتغيير النشاط. وأنت لا بد أن تلتزم بهذا إذا كنت تريد أن تؤسس لفندقك الجديد بنية قانونية سليمة يقوم على أساسها. فمن الآن، حاول أن تفحص أوراق منزلك لتتأكد بنفسك من عدم وجود ما يمنعك من تحويله إلى فندق، وإذا لم تجد فهنيئًا لك؛ فكل ما عليك يتلخص في تحديد المساحة التي تحتاجها لإقامتك الشخصية وتلك التي ترغب في تخصيصها لنزلائك.

وقبل أن تتلاعب الأفكار بذهنك، يُفضل أن تقوم برسم مخطط مبدئي لكل طابق، على أن تعرضه بعد ذلك على قسم التخطيط المحلي الذي تتبعه. ويجب أن تراعي في هذا المخطط جميع الأمور عند عرضه حتى وإن كان مجرد علامة إرشادية، وذلك لأن قسم التخطيط مسؤول عن جميع الأشياء التي تقع خارج الفندق ومعظم الأشياء التي توجد بداخله.

ويجب لفت الانتباه هنا إلى ضرورة أن تضع في اعتبارك أنه ما من منزل تم تحويله إلى فندق بأي حجم إلا وتطلب تغييرات كثيرة ومكلفة، ولكن ربما استحق الأمر المجازفة، إذا كان كل شيء آخر على ما يرام، أما إذا كنت ستتعرض لضائقة مالية من جراء ذلك، فالأحرى بك أن تتوجه من الآن إلى قراءة الفصل الرابع الذي سيساعدك في التعرف على الكثير من الطرق التي يمكنك بها الحصول على رأس المال.

شراء منزل لتحويله إلى فندق

لا بد أن تضع أمامك جميع الاعتبارات التي تم تنبيهك إليها فيما سبق إلى حد كبير، لا سيما تصريح السلطات المختصة بملاءمة تخطيط المكان للنشاط الجديد. أما مميزات ذلك، فتتلخص في:

- إمكانية اختيار الموقع بعناية
- إمكانية اختيار التصميم الداخلي الذي يتناسب مع ذوقك واحتياجاتك

شراء فندق

هذه هي أكثر طرق الدخول في المجال شيوعًا، وهي أكثرها تميزًا على الإطلاق للعديد من الأسباب:

- عدم الحاجة إلى تعريف الناس بالفندق؛ لأن الفندق سيكون معروفًا بالفعل.
- عدم الحاجة إلى إعادة تصميم المنشأة؛ لأن تصميمها قد وضع (أو تم تعديله) بالفعل ليتناسب مع استخدامها كفندق.
- عدم الحاجة إلى تصريح بتغيير النشاط
- عدم مواجهة أية مشكلة فيما يتعلق بتطبيق ضوابط الوقاية من نشوب الحرائق؛ لأنها ستكون مطبقة بالفعل.
- عدم الحاجة إلى استخراج تصاريح العمل؛ لأنها ستكون موجودة بالفعل.
- إمكانية بدء العمل بمجرد الانتقال إلى الفندق

ولهذا لا بد أن تكون حريصًا وقت تفقد الفنادق على الاطلاع على أصول المستندات التي تفيد حصول الفندق على تصاريح العمل التي تكفل له ممارسة نشاطه دون أية مساءلة قانونية.

الاختيار والتنظيم

سرعان ما سيمتلئ صندوق بريدك بمئات من العروض بعد أن تعلن عن رغبتك في شراء فندق. وهذا هو الوقت المناسب الذي تحتاج فيه إلى ملف، ومجموعة من دبابيس الأوراق، وسلة مهملات.

في البداية، من المؤكد أن الكثير مما سيُعرض عليك لن يكون مناسبًا لاحتياجاتك، وإن اختلفت الأسباب، وتلك العروض لا بد أن تتخلص منها فورًا في سلة المهملات؛ حتى تتجنب الحيرة والارتباك.

وإذا كنت تفكر بمنطقة محددة، فمن الأحرى بك ألا تحتفظ بأي عروض سوى تلك المحصورة في نطاق هذه المنطقة. أما إذا لم تكن قد وصلت إلى قرار بخصوص المنطقة المناسبة، فمن الأفضل أن تقوم بتقسيم العروض إلى مناطق مختلفة (مثلاً عروض المنطقة الشمالية، ...)، يليه تقسيم عروض كل منطقة بعد ذلك على أساس الأحياء والمقاطعات الموجودة بها. في النهاية، استخدم علامة مميزة لكي تصنف كل عرض بأن يكون "ممكنًا" أو "مرجحًا". وإذا كنت تتوق للذهاب إلى المدينة، فمن الأفضل أن تستخدم ملفين، أحدهما لكل فئة على حدة.

ومع وصول المزيد من العروض وتكدسها، أسرع في الاختيار والفصل حتى تصل إلى قائمة مختصرة بكل الفنادق التي يمكن أن تفكر في شرائها. أما عن عدد الفنادق الذي يجب أن تحويه قائمتك تلك، فالأمر يعتمد على مدى ضرورة الانتهاء من البحث، وعلى مدى إصرارك على الوصول إلى أقرب صورة ممكنة لما تحلم به، وكذلك على كم الوقت المتوفر لديك لإتمام البحث.

الفرق بين ملكية الفندق واستئجاره

لا بد أن تضع باعتبارك أن الأغلبية العظمى من العروض التي ستتلقاها ستكون خاصة بمنشآت معروضة للتمليك وليس للإيجار. وهذا يعني أنك مطالب بالشراء بنفس الطريقة التي تشتري بها منزلاً خاصًا.

ولا خلاف على مميزات تملك الفندق؛ وهي:

- يقع في حدود المعقول، ويتماشى مع متطلبات التصاريح الضرورية، كما أن بإمكانك إدخال التعديلات على المنشأة بما يتناسب واحتياجاتك، مع الإضافة إليها إذا لزم الأمر.
- سيغطي العقار تكاليف شرائه وأكثر مع مرور الوقت.

ولكن عيوبه ربما لا تكون على الدرجة نفسها من الوضوح للأسباب التالية:

- أنت بذلك تضع بيضك كله في سلة واحدة.

- ربما تحتاج إلى اقتراض قدر من المال أكثر مما خططت له.
- ربما تجد صعوبة في بيع الفندق إذا فشل المشروع.

ومن ناحية أخرى، فأنت ستتلقى بعض العروض التي تدعوك للتأجير. وهذا يعني أنك مدعو لاستئجار منشأة لم ولن تصبح ملكك. فإذا كنت ترغب في ذلك، فإياك وأن تفكر في عقود الإيجار قصيرة الأجل التي تقل مدتها عن خمس سنوات. فمدة عقد الإيجار كلما طالت، كان المردود أفضل.

أما الميزة الوحيدة في استئجار الفندق فهي السعر، حيث إنه يقل بدرجة كبيرة عن تملكه. وبذلك، يمكنك:

- استئجار فندق أفضل حالاً وأكثر ربحًا مقارنة بما كنت ستحصل عليه إذا قررت الشراء
- تجنب الاقتراض، قل أو كثر
- ربما يتيح لك الإيجار فرصة الاحتفاظ بعقار آخر بجانب هذا العقار.

أما العيوب، فتتمثل في:

- انخفاض قيمة العقار المستأجر مع مرور الوقت
- عدم إمكانية تغيير الفندق إذا رغبت في ذلك
- ليست هناك دقة في تقييم العقارات المستأجرة، حتى وإن كان ذلك عن طريق المتخصصين
- لا يقدم المقرضون عادة على إقراض نقودهم دون ضمانات

ينبغي تحري الدقة وتوخي الحذر وقت شراء أي عقار، ولا يختلف الأمر عند تأجيره، فمن الأفضل أن تستعين بمحامٍ يتمتع بخبرة في العقود التجارية للتوصل إلى بنود سليمة في عقد الإيجار، قبل التوقيع على أي شيء، وهذا المحامي ستكون مهمته التفاوض مع المؤجِّر للوصول إلى أفضل البنود بالنسبة لك، فيما يتعلق مثلاً بما لك من صلاحيات إدخال التعديلات والتصليحات على

المكان. كما أنه لن يسمح لك بالتوقيع على عقد الإيجار إلا بعد أن يتأكد من أن بنوده – التي قد تتضمن شروطًا جزائية – لا تضر بأية مصلحة من مصالحك بأي حال من الأحوال.

ولكن، تذكر طوال الوقت أنك لا تستطيع أبدًا أن تتأكد من تجديد عقد الإيجار حينما تنتهي مدته.

وأسوأ ما في تأجير الفندق أنه طبقًا لقانون الملكية الإنجليزي لعام ١٩٢٥ لا تنتهي التزاماتك عندما تتنازل عن العقار المؤجر لشخص آخر. وهذا يعني أن من الممكن أن تتعرض للمساءلة القانونية عندما يتأخر هذا الشخص عن دفع الإيجار أو في حالات أخرى حتى انتهاء مدة الإيجار التي تعاقدت عليها (أو حتى تغيير القانون)، حتى إذا كنت قد تنازلت عن العقار منذ سنوات.

كقاعدة عامة، يعتبر تأجير فندق أمر تحفه المخاطر، لذلك يجب عليك اللجوء لاستشارة الخبراء.

إعداد استراتيجية العمل

ربما يكون من الأفضل أن تتفقد في اليوم الواحد اثنتين أو ثلاث من المنشآت المعروضة عليك. ولكن هذا يتوقف على المسافة التي تفصل بينها.

وربما يكون من الأفضل ألا تكشف عن هويتك؛ فهذا سيتيح لك فرصة للتعرف على ماهية الفندق من الداخل بمنتهى الموضوعية. وذلك بدلاً من أن تنخدع بكلام البائع الذي قد يعرض عليك بعض الأماكن ويخفي عليك غيرها.

وإذا كانت الأغلبية العظمى من العقارات لا تظهر في السوق العقاري إلا في نهاية موسم العمل، وتختفي مع بداية الموسم الجديد؛ فالأمر مختلف تمامًا مع الفنادق، فقد قضت الظروف بأن تكون عروض الفنادق موجودة بالسوق العقاري طوال السنة. ولذا، فكل ما عليك هو أن تختار الفندق الذي ترغب في تفقده لتذهب إليه في الحال في أي وقت تشاء. ولكن، إذا

كنت تبحث في موسم الذروة ، فربما يتوجب عليك أولاً الحجز قبل الذهاب. أما إذا كنت تبحث في فترة ركود، وكان الفندق ما يزال يستقبل النزلاء، فاذهب في التو دون إخطار صاحبه، ولا تمكث هناك إلا إذا أعجبك الفندق وتولدت لديك النية لشرائه، ولا تنس مفكرتك وقلمك، فهما الأسلحة التي يجب أن تتسلح بها في هذا الوقت.

وإياك أن تبخل بوقتك إذا لزم الأمر؛ فربما تحتاج إلى تكرار الزيارة مرة بعد مرة، فإن كان لديك وقت فراغ، فمن الممكن أن تشغله في استكشاف المنطقة والبحث عن أية معلومات قد تفيدك، كما سيتضح لك فيما بعد، ولا تندهش إذا وجدت أنه لا أحد يعرف أن الفندق معروض للبيع.

أي بائع حريص كل الحرص على ألا يُعلم نزلاءه ببيعه للمكان؛ لأن هذا من شأنه تقويض الثقة بينهم وبينه. بل ويُفضل البعض ألا يخبر العاملين لديه، حتى المديرين، فكم من مدير ظل جاهلاً بالأمر، واعتقد أن الشخص الذي دلف لتوه إلى غرفة العشاء ليس إلا نزيل جديد عليه أن يتوجه لخدمته، بينما هو المشتري الجديد الذي بدأ في ممارسة مهامه.

ولهذا السبب، سيفضل البائع أن يُرتِّب مواعيد زيارتك في الوقت الذي لا يتواجد فيه أحد - وهو عادة بعد وقت تناول الغداء. ومن ثم، يمكنك استغلال ساعات النهار الأولى في تفقد العقار من الخارج. وهذا إجراء لا بد منه، فربما تفاجأ بوجود مدخنة مصنع في الجوار تنثر سمومها بالمكان، وإياك ألا تكتب ذلك في مفكرتك. فذاكرتك قد تخونك، لتجد العقارات التي شاهدتها جميعها قد اختلطت ببعضها البعض.

أمور يجب الانتباه إليها

إياك وأن تنسى كتابة ملحوظاتك.

- إذا توجب عليك الحجز قبل الذهاب إلى الفندق، فما الطريقة التي تم التعامل بها معك عبر الهاتف؟ وهل كنت ستقوم بالمثل إن كنت في المكان نفسه؟
- ما مدى سهولة عثورك على الفندق؟ هل هناك وسائل يمكنك استخدامها لتيسير ذلك؟

- ماذا كانت انطباعاتك الأولى؟ هل دفعتك لدخول المكان؟ هل يمكن القيام بأي شيء لتحسين الوضع؟
- كيف كان استقبالك وقت وصولك للفندق؟ هل جعلك تشعر بالارتياح؟ هل كنت ستستقبل النزلاء بشكل مختلف؟
- إذا كنت قد ذهبت إلى الفندق دون أن تكشف عن هويتك، فهل شعرت بالراحة بمجرد دعوتك لتفقد الغرف؟
- ما نوع الخدمات التي تلقيتها؟ هل تم تقديم الشاي إليك؟ هل تم حمل أمتعتك؟ كيف يمكن تحسين مستوى الخدمة؟
- هل شعرت بالترحاب بمجرد دخولك للمكان؟ هل حرك ذلك لديك الرغبة للمكوث في المكان؟ هل يمكنك الإقامة في هذا المكان؟ هل يمكن تحسين الوضع؟
- هل كانت الخدمات والمرافق على المستوى نفسه الذي كنت تتوقعه من فندق مثل هذا؟ هل يمكنك إدخال التعديلات عليها؟
- ماذا كانت نوعية الطعام التي قُدمت إليك؟ هل كانت جيدة كما كنت تتوقع؟ هل ستحرص على تقديم النوعية نفسها؟
- هل كانت الموائد مرتبة بشكل جذاب؟ كيف كان شكل أدوات المائدة والآنية المستخدمة؟ هل كانت نظيفة؟ ماذا عن أسنان الشوكة؟ هل نال الوضع استحسانك أم لا؟
- كيف حال الخدمة في غرفة الطعام؟ من كان ينتظر تلقي طلباتك؟ هل كان النادل نظيفًا ومهندمًا؟ هل هناك أشياء لا بد من تعديلها؟
- ما مدى الإقبال على الفندق؟ هل كان ذلك مقبولاً في هذا الوقت من السنة؟ هل سترضى بمعدّل مثل هذا؟

ولا تعد الأسئلة السابقة سوى عدد قليل من الأسئلة التي ينبغي أن تطرحها على نفسك باستمرار. فحتى وإن لم تكن تنوي شراء الفندق، فمن الأفضل أن تكتب ملحوظاتك عن كل شيء تراه، الجيد منه والسيئ. فبعيدًا عن الوقت الذي ستبدأ فيه ممارسة نشاطك، فأنت لا بد أن تستغل هذه الفترة على أكمل وجه في التعلم، ولا شيء سوى التعلم.

الحفاظ على المواعيد

ليس هناك ما يضايق الفرد أو يثير غضبه أكثر من هؤلاء الأشخاص الذين لا يلتزمون بمواعيدهم. وربما تكون قد اكتشفت هذه الحقيقة وأنت تحاول بيع منزلك.

وحتى لا يضيع وقتك هباء، إياك وأن تذهب لتفقد الفندق دون أن يكون معك قلمك ومفكرتك. وحتى وإن اكتشفت بمجرد وقوع عينك عليه أنه ليس الفندق الذي يدور في مخيلتك، فلا تتردد وتوجه إلى الداخل، متسلحًا بمفكرتك وقائمة أسئلتك. فأنت لن تمكث بالداخل طويلاً، ولكنك ستتعلم شيئًا بالتأكيد. فاجعل مفكرتك في متناولك دائمًا لتدون فيها كل شيء غريب ومثير تقع عليه عيناك. وهذا من شأنه تنمية مداركك بشكل لا يمكن أن تتخيله.

ومن المؤكد أنك تعرف أن كمية ما تدونه يعتمد في المقام الأول على مدى جديتك في التفكير في الشراء. وفي الوقت نفسه، ربما تحدوك الرغبة في معرفة كل شيء عن الفندق. ولهذا، لا تخَف من توجيه الأسئلة. والأفضل أن تكون مباشرًا وملحًا في طرح السؤال ولكن ليس بصورة فظة حتى تتلقى الإجابة التي ترضاها. فأنت بالطبع ترغب في معرفة كل شيء قد يخفيه البائع عنك، حتى لا تفاجأ بأي شيء بعد إتمام صفقة الشراء.

أشياء يجب البحث عنها

متسلحًا بقلمك ومفكرتك، إليك بعض الأسئلة التي يمكن أن توجهها للبائع، ولكن ليس بالضرورة في اللحظة الأولى التي تدخل فيها باب الفندق:

- منذ متى وأنت تمكث هنا؟
- لماذا تفكر في البيع؟ (مع طرح أسئلة متابعة إن كان هذا ضروريًا)

- ما كم الأرباح التي يجنيها المشروع؟
- هل لديك سجل ضريبي؟
- هل لديك دفاتر الحسابات الخاصة بآخر ست سنوات (أو أقل إذا كانت فترة وجود الفندق أقصر)؟
- هل تحرص على تطبيق التشريعات المتعلقة بالحماية من الحرائق؟
- كم عدد النزلاء الذين يمكن للفندق استيعابهم؟
- كم عدد النزلاء المقيمين الآن في الفندق؟
- هل تقدم الطعام والشراب لغير النزلاء؟
- كم عدد ساعات العمل التي يظل فيها الفندق مفتوحًا؟
- كم عدد العاملين لديك؟
- ما المهام التي يقومون بها؟
- هل يعرفون برغبتك في بيع المكان؟
- ما وسائل الدعاية والإعلان التي تستخدمها للإعلان عن فندقك؟
- ما المناطق التي تؤثر فيها هذه الدعاية أكبر تأثير؟
- ما المنطقة أو المناطق التي يأتي منها أغلب نزلائك؟
- ما نوعية الحجوزات المستقبلية التي تلقيتها؟
- ما مستويات الخدمة التي تقدمها؟
- من يقوم بالتفتيش على فندقك؟
- متى كانت آخر زيارة لمسؤول الصحة البيئية؟
- ما نظام التدفئة الذي يعمل بالمكان؟

- هل قمت ببناء أية ملحقات للفندق أو أدخلت عليه أي تعديلات جوهرية؟ (لا بد أن يكون ذلك موضحًا بخريطة مفصلة مرفق بها تقييم مخاطر اندلاع حريق).
- هل حصلت على رخصة بتغيير النشاط، أو غير ذلك من التصاريح الضروري استخراجها؟
- هل يوجد بالمكان أي أثاث أو معدات لا تمتلكها؟
- هل يمكنني الحصول على كتيب من كتيبات الدعاية وعرض من عروض أسعارك؟

ومن المؤكد أنك ستفكر في طرح أسئلة أخرى، ولكن هذا يجب أن يتم بمنتهى الحذر حتى لا تخرج الأمور عن نصابها، فلا تعطي للبائع الانطباع بأنه أقل منك، وفي الوقت نفسه لا تتح له فرصة المراوغة في الإجابة عن الأسئلة.

أما بالنسبة للحسابات، فسوف نتعرض لها بالتفصيل في الفصل السابع، ولكن يكفي الآن أن تعرف أنه لا بد من الاحتفاظ بسجلات الحسابات لمدى ست سنوات ماضية، وستجد البائع قد أعد أكثر من نسخة من حسابات السنوات الأخيرة لمن يرغب في شراء الفندق.

ولكن لا بد أن تتوخى الحذر؛ فقد يقوم البائع بالمراوغة في تسجيل الحسابات حتى تبدو مبشرة، فما يكون من المشتري إلا الانخداع بها، ولكنها خدعة يسهل اكتشافها، فبنظرة سريعة منك ينبغي أن تكشف الحسابات بوضوح عن أن معدّل دوران رأس المال يتزايد تدريجيًا كل سنة. فإذا وجدت تقلبات فجائية، فلا بد أن تحصل من البائع على مبرر لها، مع العلم بأنه يمكنك اللجوء إلى محاسب من ذوي الخبرة للكشف عن مصداقية البائع.

ولعلك تتذكر أن القوانين تفرض تدقيق الحسابات الخاصة بالشركات المحدودة، ولكن الحال ليس هكذا مع أنواع الملكية الأخرى. فالعاملون في مصلحة الضرائب يقعون تحت ضغط عمل هائل، وقد يدفعهم ذلك إلى إغفال تسجيل بعض الحسابات (أو بعض الأرقام الحسابية بالنسبة للمشاريع الصغيرة) التي تثير الشكوك والتساؤلات حولها، ويكون من السهل هنا للبائع الذي يفتقد إلى الأمانة أن يجعل نشاطه التجاري يبدو كما لو كان يدر ربحًا أكثر مما عليه في الواقع حتى يستطيع بيعه.

وفيما يتعلق بأصحاب الفنادق غير الأمناء، فانتبه دومًا إلى هؤلاء الذين يبررون قلة الأرباح المدونة بدفاترهم بأنهم يتهربون من الضرائب. فهؤلاء أحيانًا تدفعهم حماقتهم للكشف عن أفعالهم تلك لأشخاص غرباء عنهم تمامًا. ومن يدري! فربما يكون من بينهم مفتش ضرائب.

وإذا راودك إحساس بأن البائع ليس أمينًا معك بشأن أي أمر من الأمور، فإياك أن تثق به. فمن المؤكد أنه لم يكن أمينًا معك بشأن أمور أخرى، فابتعد عنه فورًا.

وفي الوقت نفسه، وأنت تتفقد المكان، ابحث عن أي أثاث أو معدات متهالكة؛ فتصليح ذلك الأثاث والمعدات أو استبدال أي منها قد يتطلب منك أموالاً طائلة، وإياك أن تغفل عن كتابة أي شيء في مفكرتك. وبعد ذلك، ضع قائمة بكل معدات المطبخ التي وجدتها بالمكان، وستعرف أهميتها في الفصل السادس. ولعلك تندهش من قدرة بعض أصحاب الفنادق على ممارسة نشاطهم بعدد قليل جدًا من المعدات الحديثة أو حتى دونها. ومن ناحية أخرى، لاحظ التجهيزات – إن كان هناك أي منها – المدخلة بالمكان لإتاحة الفرصة إلى النزلاء لاستخدام التليفون.

إذا واتتك الفرصة، لا تتردد في النظر أسفل سرير أو اثنين، وتمرير أصابعك على أسطح الأبواب، وتفحُّص الأدراج والدواليب؛ فهذا إن لم يخبرك بشيء آخر، فيكفي أنه سيكشف لك عن مهارة العمالة التي تعمل بالمكان.

ومن الأمور الأخرى التي يجب أن تنتبه لها:

- في الفنادق التي تحتوي على أربع غرف نوم أو أكثر (ثمانية أسرة أو أكثر): هل تم عرض الأسعار عند المدخل أو في منطقة الاستقبال؟
- هل هناك لافتة توضح للنزلاء جميع التفاصيل المتعلقة بملكية الفندق؟

أما إذا أعجبك الفندق وأصبحت تفكر بجدية في شرائه، فإياك وأن تقفز من الفرح وأن ترتسم على وجهك علامات الاغتباط؛ فهناك أمور ما تزال غامضة. فقط، اكتف بأن تسأل البائع إذا ما كان بإمكانك معاودة الزيارة في الغد مثلاً، حتى تسنح لك الفرصة للتفكير في الأمور بشكل متأنٍّ.

وعندئذ، قم بتحليل ما كتبته تحليلاً دقيقًا. وإذا لزم الأمر، قم بتحضير قائمة أخرى من الأسئلة إذا كان لدى البائع أي اعتراض (كأن يعترض مثلاً على طريقة عمل المهندس أو المحاسب الذي يعمل لصالحك). كما يجب أن تسأل عن جميع التفاصيل المتعلقة بالتأمين على المكان ضد جميع المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها وعما إذا كانت هناك شروط خاصة تتعلق ببوليصة التأمين.

المهام الواجبة بعد اختيار الفندق

من المؤكد أن السعر سيكون أول اهتماماتك، بعد أن اتخذت قرارًا بإجراء مزيد من الاستقصاء عن الفندق.

من الطبيعي أن يتم تشغيل الفندق الذي يحتوي على جميع التجهيزات مباشرة بعد بيعه، فهذا هو المتعارف عليه، ولكن هذا لا يعني أن تشتري ما لست بحاجة إليه؛ فلا بد أن تتفقد محتويات الفندق جيدًا لتتخلص من أي شيء لا ترغب فيه، تمامًا كما هو موضح بالفصل السادس، وعن طريق حساب التكاليف التي ستتحملها لاستبدال التالف، سيكون بإمكانك الوقوف على السعر المناسب للمكان وعرضه على البائع.

أما مكان إقامتك في الفندق، فسيباع لك بالطبع دون أثاث. ولهذا، ينبغي ألا تتخلص من جميع أثاث منزلك القديم حتى تتمكن من استغلال ما ينفعك منه، وهو سبب يدفعك إلى اختيار الغرفة المخصصة لك رحبة بقدر الإمكان.

ومن ناحية أخرى، إذا لم تكن قد حصلت بعد على نسخة من دفاتر الحسابات، فمن الأفضل أن تطلبها الآن، وأن تغطي أكبر عدد من السنوات؛ فمن المؤكد أن المحاسب الذي يعمل لصالحك يريد الاطلاع عليها.

ومن الأشياء الأخرى التي سيرغب محاسبك في الاطلاع عليها، الأسباب التي استند إليها البائع لوضع السعر الذي يطلبه ثمنًا للفندق. وتلك الأسباب تنحصر عادة في:

- قيمة العقار

- الشهرة
- التجهيزات والتركيبات

وتُعرف مدى مساهمة كل منها في السعر المحدد باسم "القاسم". ولا بد من الإشارة إلى أن أول سببين يتحكمان عادة في حساب الضرائب التي تُحصلها هيئة الضرائب على رأس المال. ولكن نظرًا لاختلاف الظروف من مشروع إلى آخر، فليست هناك خطوط عريضة يمكن تطبيقها بشكل عام على الجميع.

أما الشهرة، فهي أحد العناصر التي يتحدد على أساسها السعر المطلوب وفقًا لأداء المشروع في السابق. وهي تُقدر أحيانًا عن طريق حساب الربح الصافي للمكان خلال السنتين الأخيرتين. ولكن هذا لا يعني عدم إمكانية التفاوض بشأنها؛ خاصة وأن البائع يرغب دومًا في رفع القيمة، في حين يرغب المشتري في خفضها.

ولكن، لا بد أن تضع في اعتبارك أن الوضع هنا لا يخضع لقواعد ثابتة، فهناك ظروف فردية تتطلب معاملة خاصة. وعلى هذا الأساس، لا بد أن تتوجه دومًا لاستشارة محاسب ذي خبرة. ولا مانع من أن تتبادل مع البائع اسم المحاسب والمحامي اللذين يعملان مع كل منكما، وكذلك عنوانيهما وأرقام تليفونيهما.

إياك أن تشعر بأنك لا بد أن تتعجل الأمور، فربما تكون في حاجة لبعض الوقت لإنهاء صفقة بيع منزلك القديم. ولكنك، من ناحية أخرى، لا بد أن تخطو خطوات إلى الأمام حتى تُظهر مدى جديتك إلى البائع. ولكن هذا لا يعني التسرع في القيام بأشياء قد تندم عليها فيما بعد. وسواء أكنت قد عرفت الفندق عن طريق أحد السماسرة أم لا، فمن الأفضل ألا تناقش السعر في هذا التوقيت. ويكفي أنك على يقين من أن السعر غير مبالغ فيه، وإلا ما الذي دفعك إلى مشاهدته من البداية؟ في الحقيقة، لا يزال أمامك الكثير لتقوم به.

اختيار المستشارين المتخصصين

لمساعدتك فيما يمكن أن يكون أهم قرار تتخذه في حياتك، أنت بحاجة إلى الأخذ بنصيحة المتخصصين ذوي الخبرة.

المحاسبون والمحامون وخبراء المساحة

إن كل مهنة فيها الصالح والفاسد وغير الأمين؛ بما في ذلك مهن المحاسبة والمحاماة ومسح الأراضي. وأنت لا بد أن تتجنب القلة القليلة من عديمي الخبرة و/ أو من ليس لهم مبدأ في الحياة.

فأي مستشار متخصص تختاره لا بد أن يكون مشتركًا في الهيئات النقابية المعنية في بلدك، كل فيما يتبعه. ولكن، لا بد أن تضع باعتبارك، خاصة في حالة تعاملك مع المحامين والمحاسبين، أنه كلما كبر حجم المؤسسة التي تتعامل معها، زاد نطاق النصائح المقدمة إليك، وكثرت الخدمات المعروضة عليك، وزادت - بالتالي - الرسوم التي يتوجب عليك دفعها. ولهذا السبب بالتحديد، إذا كنت لا تحتاج لشيء سوى المشورة فيما يخص سعر الفندق، وفرص نجاح شرائه، وأعمال المحاسبة الضروري القيام بها تمهيدًا لإعداد دفاتر الحسابات وتقديمها إلى الجهات المختصة، فلا داعي للجوء إلى المؤسسات الكبرى؛ فأية مؤسسة صغيرة ستؤدي لك ما تريد دون الاضطرار إلى دفع نفقات كثيرة. وبالمثل، يمكن لأية مؤسسة صغيرة من مؤسسات المحاماة أن تسدي إليك ما تشاء من النصائح فيما يتعلق بإجراءات نقل الملكية. ولكن هذا ليس هو الحال إذا كنت تنوي تأجير العقار.

ففي هذه الحالة، يمكنك أن تعتبر الأمر شبيه بالمعركة! فمستشاروك يدخلون في عملية تفاوض كثيفة مع البائع ومستشاريه في ضوء معاملات محددة لكي يحصلوا لك على أفضل صفقة ممكنة. فمحاميك - على سبيل المثال - لن يتفوه بأية كلمة عن شروط العقد التي تأتي لصالح البائع ويلزم ذكرها في العقد إلا إذا تحدث عنها الطرف الآخر. وعلى الرغم من أن

البعض يرى أن من الخطأ الاعتقاد في أن نجاح الصفقة يعتمد على مهارة المحامي، فأنت لا بد أن تعمل على هذا المبدأ، وثق أن قدميك لن تزل أبدًا!

ولكن، إياك أن تنخدع بالإعلانات وتتخذها أساسًا للحكم على مهارة المستشارين. فطالما أنك وجدت مستشارًا تلقيت عنه عددًا كافيًا من التوصيات للتعاقد معه وكان يتمتع بصيت في نطاق عمله، فلا داعي للتأثر بالإعلانات الجذابة.

ومن المهم أيضًا عند البحث عن خبير مساحة أن تجد واحدًا رشحه اثنان على الأقل من أصحاب الفنادق الذين سبق لهم التعامل معه، وحاول أن تحدد تكلفة التعاقد مع مثل هذا الخبير، وكذلك إمكانية تواجدك في الموقع وقت الفحص، فعندما تشاهد نقاط الضعف بعينيك فإن هذا سيساعدك كثيرًا في فهم التقرير الذي سيكتبه لك خبير المساحة بمجرد قراءتك له.

أما إذا كنت على صلة بإحدى مؤسسات المحاماة، فمن الممكن أن ترشح لك المستشارين الذين يتناسبون مع متطلباتك، كما أن مدير البنك الذي تتعامل معه قد يعرض عليك مجموعة من المحاسبين الأكفاء الذين يمكنك الاعتماد عليهم.

وبعد أن يقع اختيارك على المستشارين المتخصصين الذين يمكنك أن تتعامل معهم، قم بالكتابة إليهم للاستفسار عن الوقت المناسب لمقابلتهم ومناقشة متطلباتك، وتحديد قيمة أتعابهم، ويفضل أن تسألهم عن وجود أتعاب مقابل المحادثات المبدئية معهم أم لا، فعلى الرغم من أن الأغلبية العظمى منهم لا يتقاضون أي أتعاب عن هذه المحادثات، فلا بد أن تسأل هذا السؤال. ولا تفعل مثل صاحب الفندق الذي قابل أحد المحاسبين لعدة دقائق في إحدى الكافيتريات المحلية، وفوجئ بعد ذلك بتلقيه فاتورة أتعاب مقابل استشارته!

وإذا كنت تنوي التعاقد مع مؤسسة استشارية لم يرشحها لك أكثر من صاحب فندق، فمن الأفضل ألا تتردد في سؤال ممثليها عن عدد الفنادق الصغيرة التي سبق لهم التعامل معها، وعن عدد سنوات خبرة العاملين، وكذلك عن مدى توفر مستشارين لديهم الكفاءة

اللازمة لتولي شؤونك المختلفة بأنفسهم. والأفضل أن تجعل أسئلتك واضحة ومباشرة؛ فأنت إن لم تفعل ذلك، ستنتابهم الحيرة والشك حول ما ترغب في معرفته.

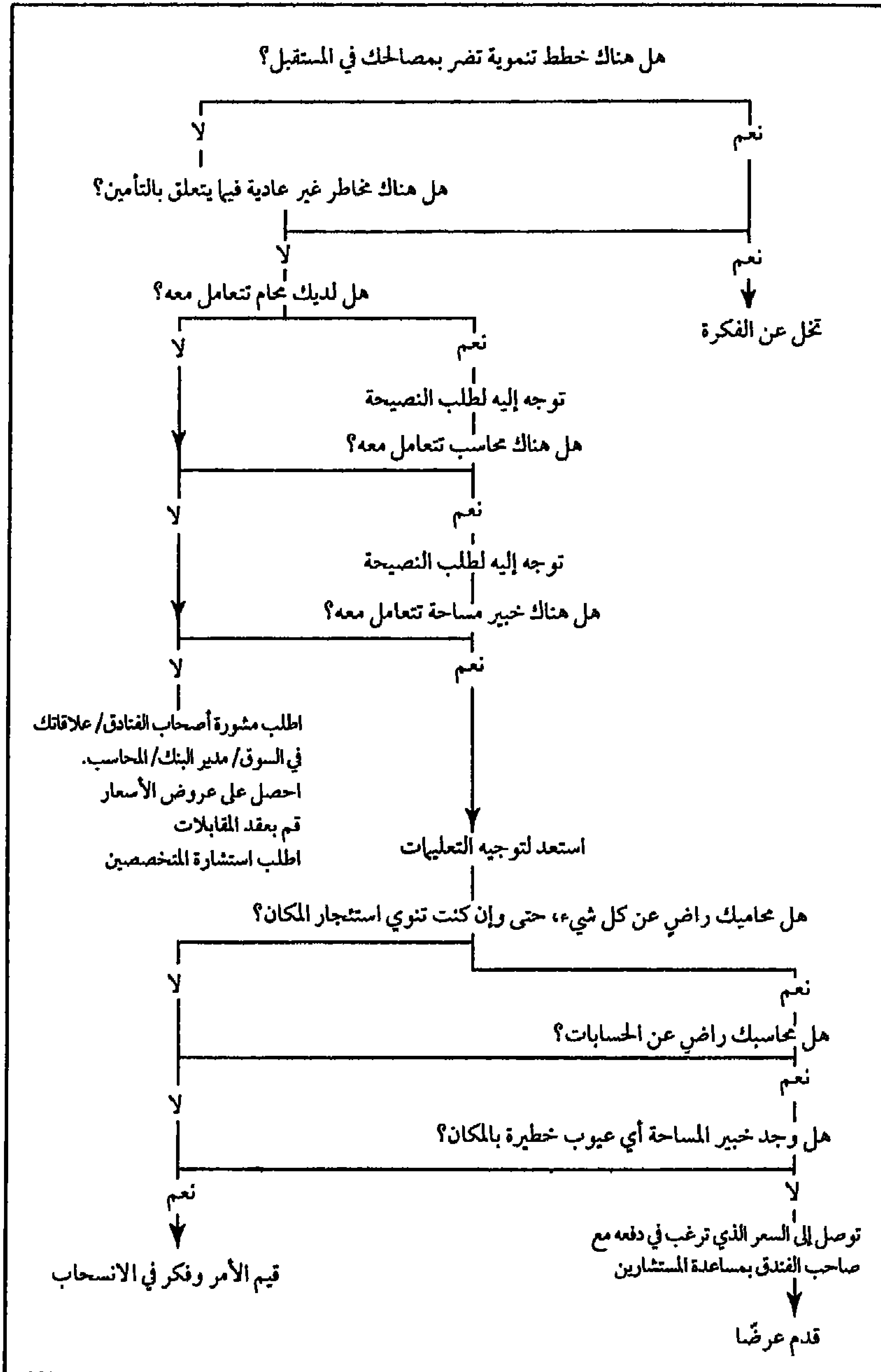
وتمسك بالمحامين والمحاسبين الذين يسارعون بالرد عليك؛ فرجال الأعمال - على اختلاف شاكلتهم - إذا تأكدوا من وجود فرص عمل جديدة لهم بأي من المراسلات التي يتلقونها، يسارعون بالرد عليها. فهل الرد الذي ورد إليك يعطيك انطباعًا بأنه من مستشار مخضرم بعالم الأعمال - دون أن تكون هناك مبالغة؟

فإذا كانت لديك تحفظات من أي نوع تجاه التعامل مع أحد المستشارين، فمن الأفضل أن تتخلى عن فكرة التعامل معه تمامًا دون مناقشة أي أمر من الأمور معه؛ فأنت بحاجة لأن تكون واثقًا من الشخص الذي ستتعامل معه. ولهذا، إياك والخوف من قول كلمة "لا"، فإن لم تخرج من المقابلة وأنت تشعر بأنك وجدت الشخص الكفء الذي يمكن أن تتحدث معه على راحتك، والذي يمكن أن يحارب - إذا لزم الأمر - لكي يظفر لك بأفضل صفقة ممكنة، والذي لن يفرض عليك رسومًا أكثر من المتوقع، فمن الأفضل أن تواصل البحث عن غيره.

اتحادات الفنادق المحلية

قد يساعدك أيضًا اتحاد الفنادق المحلي، وذلك على أمل أن تنضم إليه إذا قمت في النهاية بالشراء في هذه المنطقة. فإذا لم تجد رقمه مدونًا في الدليل، يمكنك الحصول على عنوانه ورقم هاتفه من مركز المعلومات السياحية، حيث إن الشخص الذي يدير هذا الاتحاد قد يكون على علم بسبب بيع الفندق الذي تسأل عنه.

كثير من أصحاب الفنادق الأعضاء في هذا الاتحاد يديرون فنادق صغيرة، والبعض منهم لم يبدأ هذا النشاط إلا مؤخرًا. لذا، من المؤكد أنهم قد مروا بالتجارب التي تمر بها الآن. وسوف يسعد هؤلاء نقل خبراتهم إليك وتزكية أحد المستشارين الخبراء للذهاب إليه.



الشكل (٣-٣): ماذا تفعل بعد اختيار الفندق؟

سماسرة التأمين

في هذه المرحلة، يمكنك أن توفر على نفسك الوقت والمال بالاتصال بأحد سماسرة التأمين. وهذا أمر ضروري للغاية إذا كان الفندق الذي تبحث عنه يقع بالقرب من المسطحات المائية، على اختلاف أنواعها؛ فالبائع لن يخبرك بالطبع عما إذا كان قد سبق أن تعرضت المنطقة لفيضان أو للغرق بسبب المد، في حين أنه ربما يكون هذا هو السبب الحقيقي وراء عرض الفندق للبيع.

وسمسار التأمين الماهر سيساعدك على أمل أن يكسب ثقتك للتعامل معه في المستقبل، وهو لن يتوانى عن توجيه الأسئلة نيابة عنك ليكشف عن أي مخاطر غير عادية قد يتعرض لها الفندق، فإن وجدت هذه المخاطر غير مقبولة، ستضطر حينئذ إلى البحث عن فندق آخر.

إدارات التخطيط في الهيئة المحلية

إذا كانت الشكوك ما زالت تراودك بشأن سبب بيع هذه المنشأة، يمكنك الذهاب إلى إدارة التخطيط في الهيئة المحلية، حتى يهدأ بالك.

وسوف تحدد هناك ما إذا كان يتم رسم خطط في الوقت الحالي للمناطق المحيطة بالفندق أم لا، فإذا كان الوضع كذلك، ستتمكن من الاطلاع على الرسوم الخاصة بها. ويبيح القانون للعامة الاطلاع على جميع سجلات التخطيط، كما أن هذه الخطط تتوفر عادة على شبكة الإنترنت.

وإذا لم تتمكن من زيارة إدارة التخطيط في ساعات العمل، فيمكنك الاتصال بهم هاتفيًا أو إرسال خطاب مع خريطة للموقع وإبراز المنشأة فيه باللون الأحمر، حتى تتأكد مما إذا كانت هناك خطط حالية قد تؤثر بشكل مصيري على المنطقة في المستقبل.

الخطوة التالية

بعد أن تتأكد بنفسك من:

- عدم وجود أي مخاطر غير عادية لم يتم التأمين عليها
- عدم وجود أية خطط تنموية تضر بمصالحك في المنطقة

- أن أساسات العقار سليمة

يمكنك أن تتناقش مع خبير المساحة حول السعر المعروض عليك. وبعد التسلح برأيه وبحسابك للنفقات الضرورية على الأثاث والتعديلات وما إلى ذلك، فكل ما عليك هو:

- أن تتناقش مع المحاسب حول دفاتر الحسابات، والعوامل المتحكمة في السعر، والسعر الذي يطلبه البائع.
- أن تراجع النشاط التجاري وتقيمه بصورة مستقلة، إذا طلب المستشارون ذلك.
- أن تتناقش مع المحامي حول مسألة السعر.
- أن تتناقش مع المحامي حول عقد الإيجار - إذا كنت تنوي استئجار العقار.
- أن تصل للسعر الذي يمكنك دفعه.
- ألا تدفع أكثر من المبلغ المطلوب.
- ألا تدخل في منافسة مع مشترٍ آخر بصورة تدفعك إلى دفع أكثر من المبلغ المطلوب.
- أن تقدِّم عرضًا جادًا.

أهم النقاط

هل:

- أخبرت السماسرة باحتياجاتك؟
- طلبت الحصول على الصحف المحلية؟
- قمت بأية ترتيبات للحصول على المجلات المتخصصة؟
- قمت بالاطلاع على أحدث القوانين والتشريعات المعمول بها في مجالك؟
- اتخذت القرار بشأن شراء العقار أو استئجاره؟

- حددت استراتيجيتك لتفقد المكان؟
- أعددت قائمة بالأسئلة التي يجب توجيهها؟
- لديك فكرة جيدة عن كيفية حساب القيمة الفعلية التي يستحقها العقار؟
- قمت بحساب وتقييم التكاليف الإضافية التي يلزم إنفاقها في المستقبل؟
- قمت باستفسارات كافية من الجهات المحلية المعنية؟
- بحثت عن أفضل الخدمات الاستشارية المناسبة؟
- أظهرت رغبتك الجادة في الشراء؟
- قدمت عرضًا جادًا؟

الفصل الرابع

جمع رأس المال

بعد اختيار المنشأة وتقدير المبالغ التي ستحتاجها، ربما تجد أنك تحتاج إلى الاقتراض، ولكن عليك تحديد حجم القرض الذي ستحتاجه؛ فهذا هو الوقت المناسب لتقييم احتياجاتك ولكن بمنتهى الحرص والعناية.

مصادر التمويل

الموارد الشخصية

يجب أن يكون لديك القدر الكافي من هذه الموارد لدخول المشروع. وكما ذكرت من قبل، من الصعب - إن لم يكن من المستحيل - أن تجد مقرضًا (نزيهًا بالطبع) على استعداد لأن يمد مشروعك التجاري برأس المال اللازم، إلا إذا كانت لديك القدرة على المساهمة في تمويل مشروعك بنفسك.

من المتوقع في هذه المرحلة أن تكون قد أتممت صفقة بيع منزلك، أو بدأت فيها على الأقل، هذا ما لم يكن لديك مصادر تمويل أخرى. فإذا كنت في بداية إتمام صفقة بيع منزلك، فمن المؤكد أن عروض الشراء التي تلقيتها قد أعطتك فكرة عن رأس المال الذي سيتوفر لك. ولكن، لا تنس أن تحسب معه التكاليف الخاصة بكل من سماسرة العقارات والمحامين ونقل الأثاث.

بعد ذلك، أضف إلى إجمالي هذا المبلغ أي مدخرات أو مال فائض لديك، أو أية بوالص تأمين على الحياة - سواء أكانت مستحقة الدفع أو يمكن استرداد قيمتها في أي وقت. هذا بالإضافة إلى قيمة الأوراق المالية والأسهم التي تمتلكها، وقيمة أي شيء نويت بيعه، بل وأي تخفيضات ضريبية تتمتع بها. وبعد حساب كل ذلك، يمكنك الوصول إلى رقم محدد يمثل رأس مال المشروع.

القروض الخاصة

إن اقتراضك من الأصدقاء أو الأقارب لتغطية أية فجوة بين رأس مالك وما يمكن أن تحتاجه في مشروعك، لا يعد فكرة جيدة بشكل عام؛ وذلك لسبب بسيط جدًا؛ أن الأمر قد ينتهي بكم إلى خلافات تجعلكم حاقدين على بعضكم البعض؛ فماذا ستفعل مثلاً إذا طلب أحدهم ما أقرضه إليك بشكل مفاجئ، ألا تعتقد أن هذا قد يعرض عملك لخطر كبير!

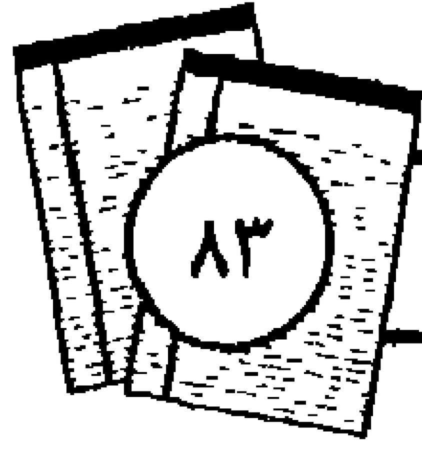
ولكن إن لم يكن أمامك حل سوى الاقتراض من الأصدقاء أو الأقارب، فلا بد أن تصر على كتابة شروط القرض عند محامٍ يتمتع بخبرة في هذا الأمر، وأن تتأكد بنفسك من أن تتضمن هذه الشروط ما يفرض على الصديق أو القريب إرسال إخطار عندما يرغب في استرداد ماله قبل ميعاد السداد بفترة كافية. ولكن إذا كنت لا ترى عيبًا في اقتراض المال من أي صديق دون صياغة هذا رسميًا، فعد مرة أخرى إلى الفصل السابق للاطلاع على أنواع الشراكة.

البنوك

تعد البنوك الكبرى هي الملاذ الوحيد الذي يقبل عليه كل من يفكر في بدء مشروعه التجاري. فإذا كان قد سبق لك فتح حساب بأحد البنوك لبعض الوقت، وكنت راضيًا عن أسلوب تعامله، فمن الممكن أن تتجه إلى مديره لكي تناقشه بصدد خططك العملية؛ وربما يقدم إليك يد المساعدة وتبدأ في جني ثمار تعاملك مع هذا البنك. ومن الرائع بالطبع أن تقنع - أيضًا - مدير المشروعات التجارية في البنك بالمشروع.

وضع في اعتبارك أنك ستجد حتمًا ما يناسبك؛ فالبنوك تتنافس مع بعضها البعض لجذب أكبر شريحة من المشاريع التجارية الصغيرة في السوق. ويكفي أن تعرف أن كلاً منها يشكّل لجنة كاملة لدراسة وإبداء الرأي في المشاريع التجارية التي لا تزال تخطو خطواتها الأولى في عالم الأعمال.

وإذا لم تكن راضيًا عن أداء البنك الذي تتعامل معه، أو رأيت أن مدير المشروعات التجارية لن يوفر لك جميع متطلباتك، فمن الأفضل أن تقوم باتصالاتك مع عدد من البنوك



لتطلب عقد لجنة لمشروعك التجاري لإبداء الرأي فيه. وحدد جيدًا الطريقة التي سيتم التعامل بها معك، ومدى المساعدة التي سيقدمونها إليك في هذه المرحلة التمهيدية، بالإضافة إلى عوامل الجذب التي يعرضها عليك كل منها.

وعلى الرغم من أن أنواع القروض والمبالغ المقدمة ومعدلات الفائدة ورسوم الإجراءات وشروط سداد القرض تتفاوت بدرجة كبيرة من بنك إلى آخر، فلا بد أن تضع في اعتبارك أن تشغيل الحسابات التجارية في مجملها يتكلف رسومًا كثيرة نسبيًا (سيتم التعرض لهذه النقطة بالتفصيل فيما بعد). لذا، ربما يكون من الأفضل أن تتوجه إلى أي من البنوك التي توفر خدماتها البنكية خلال السنة الأولى أو الثانية من التعامل مجانًا. ولكن، احذر من الشروط التي لن تستطيع الوفاء بها. فأنت - باختصار - لا بد وأن تنظر جيدًا إلى ما يقدمه إليك كل بنك على حدة بمنتهى الحرص والحذر.

وعلى الرغم من أن التقدم التكنولوجي في العصر الحديث يتيح لك الفرصة للتعامل مع البنوك الدولية، فإنه من الأفضل أن تتعامل مع البنوك المحلية. فهذا يتيح لك الفرصة لزيارة مدير البنك والمناقشة معه من وقت لآخر وقتما تحتاج إلى ذلك. وهذا أمر ضروري للغاية، فربما يكون على دراية بنوعية عملك، وقادرًا على أن يقدم إليك ما يفيدك من النصائح. بل وربما قدم لك فرصًا جديدة للعمل.

البنوك العقارية

عندما يشكل مقر إقامتك جزءًا لا يتجزأ من فندقك - وهذا عادة ما يحدث في الفنادق الصغيرة - فمن الممكن أن تستفيد من الرهون العقارية التي تقدمها البنوك العقارية. ولا تنس أن قلة عدد المقترضين، قد يضطر المقرض إلى رفع سقف القروض وتقديمها بمعدلات فائدة منخفضة جدًا. ولهذا السبب بالتحديد، توجه من الآن بالسؤال إلى بعض هذه البنوك، لترى بنفسك ما يمكن أن يقدموه إليك، وما إذا كان هناك ما يمكنك الاستفادة منه. وادرس بإمعان معدلات الفائدة والرسوم التي يتوجب عليك دفعها وقارنها بمثيلاتها في البنوك العقارية الأخرى.

مصادر الإقراض الأخرى

لا تعد فكرة جيدة أن تتوجه إلى مؤسسات التمويل للحصول على قرض منها لمشروعك. فهذه المؤسسات تقوم في الأصل باقتراض المال قبل إقراضه إليك. وهذا يعني أنها لا يمكن أن تحقق أرباحًا إلا بعد أن ترفع معدلات الفائدة إلى أعلى درجة، وإياك أن تنخدع ببعض الشركات التي تقدم قروضًا دون أن يشترطوا عليك أن يكون لديك رأس مال. فهذا خطأ فادح؛ حيث إنه من المتعارف عليه أن مصير أي مشروع تجاري يتم تمويله بنسبة مائة بالمائة بالقروض، خاصة مع ارتفاع معدل الفائدة، هو الفشل.

أنواع القروض

القروض العقارية المضمونة برهن

تختص هذه القروض طويلة الأجل بالعقارات التي تعد فيها أماكن الإقامة جزءًا لا يتجزأ من العقار، وكانت هذه القروض تتم فيما مضى عن طريق البنوك العقارية أو بنوك الإسكان فقط، ولكن يمكن الحصول على هذه الخدمة حاليًا من عدد من البنوك الأخرى. وعلى الرغم من أن معايير الحصول على تلك القروض تختلف من مكان لآخر، فجميعها يتفق على حتمية وجود ضمانات.

وتلك القروض تتميز بعدة مميزات أولها إمكانية إعفاء المقترض من الدفع من رأس ماله حتى ثلاث سنوات، وهذا اعتمادًا على القواعد التي يعمل بها المقرض. كما يمكن التفاوض بشأن الفائدة التي يمكن أن تكون متغيرة أو ثابتة.

السحب على المكشوف

على الرغم من أن البنوك تقدم هذه الخدمة بصورة طبيعية لتسوية سجلات عملائها، فهي تعد قروضًا قصيرة الأجل لتغطية بعض الأزمات الطارئة، أو لتلبية حاجتك إلى شراء معدة جديدة من المعدات مثلاً.

ويتأرجح معدّل الفائدة هنا وفقًا للمعدلات الأساسية التي يعمل بها البنك، ولكن أسوأ ما في هذا المصدر هو أنه يلزم المقترض برد قيمة السحب وقتما يطلب البنك ذلك؛ فهل أنت على استعداد لتحمل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها إذا طُلب منك السداد في وقت غير ملائم؟ ومن ناحية أخرى، ضع باعتبارك أنه لا يمكنك بأي حال من الأحوال السحب على المكشوف إلا إذا وافق مدير البنك على ذلك، وهذا قد يضرك كثيرًا؛ فمعدل الفائدة لن يكون شديد الارتفاع فقط، ولكنه قد يعني اهتزاز ثقة مدير البنك فيك.

أنواع أخرى من القروض

تقدم البنوك العديد من القروض التجارية تحت أسماء مختلفة، وكل قرض له عيوبه وله مميزاته في الوقت نفسه. وما يناسب أحد العملاء من هذه القروض لا يناسب بالضرورة عميلاً آخر؛ فحاول تحديد نوع القرض الذي يتوافق مع احتياجاتك الشخصية، والأفضل أن تدرس جميع العروض المعروضة عليك حتى تستطيع اتخاذ أفضل القرارات بالنسبة إليك. ولا مانع من مناقشة الأمر مع مدير المشروعات، أو مع المحاسب الذي تتعامل معه؛ فاستشارة الخبراء أمر مهم للغاية.

إذا وجدت أنه ليس بإمكانك تقديم سجل وافٍ عن سير عملك إلى البنك حسبما يطلب، أو أنك لا تستطيع تقديم الضمانات المطلوبة، فمن الممكن أن تقدم أوراقك إلى إحدى هيئات ضمان القروض. فإذا اتفقت أوراقك مع المعايير الموضوعة هناك، فهذا يعني أن الحكومة ستتولى ضمان جزء من القرض في مقابل أقساط محددة، ويمكنك الاطلاع على تفاصيل التقديم لهذه الضمانات في البنوك.

تقديم خطة المشروع

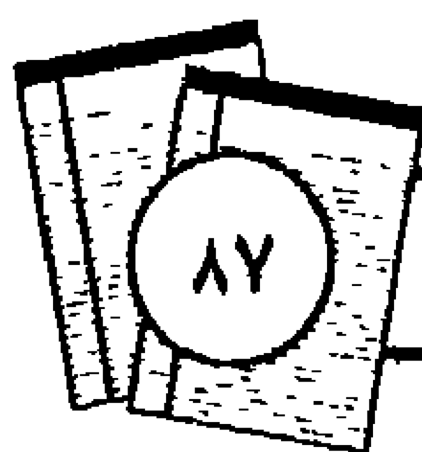
توفر البنوك استمارات تدون فيها المعلومات التفصيلية المطلوبة في أي مشروع من المشروعات التجارية المقترحة، أو ما يطلق عليه أحيانًا "خطة المشروع". فأي جهة إقراض

تتوقع منك أن تبرر لها الأسباب المنطقية التي تؤهلك للحصول على القرض، كما أن خطة المشروع ينبغي أن:

- تحدد أهدافك من المشروع
- تظهر قابلية المشروع للتطبيق على أرض الواقع
- تقنع جهة الإقراض بأن استثمارها يوضع في محله
- تظهر قدرتك على السداد

وهذه الاستمارات ليست عبارة عن مستند يمكن ملء بياناته في خمس دقائق. بل على العكس، فهي تتطلب بحثًا دقيقًا للغاية قبل البدء في ملء بياناتها. فإذا وجدت المهمة أصعب مما يمكنك القيام بها، فمن الممكن أن تتوجه لاستشارة أحد المحاسبين المتخصصين، ولكن ألا تعتقد أن الوقت لا زال مبكرًا للاستعانة بالآخرين. فكل مشروع تجاري توجد به أوراق عمل كثيرة، خاصة مع الدفاتر الوظيفية والضريبية؛ فإذا كنت ستطلب المساعدة من الآن، فماذا سيحدث بعد ذلك! في الحقيقة، من الأفضل أن تتكفل وحدك - على الأقل - بالبداية.

وسواء أكنت تنوي التكفل بالأمر وحدك أو طلب المساعدة، فلا بد وأن تسرع من الآن بوضع خطتك التجارية، فهي ستفيدك كثيرًا. حتى وإن كنت لا تحتاج إلى الاقتراض، فأنت حتمًا تحلم بأن يحقق فندقك من الأرباح الكثير؛ وخطتك التجارية ستجعلك على دراية تامة بكيفية تجميع الموارد المالية اللازمة لنجاح مشروعك. وبعد الانتهاء منها، حاول النظر إليها بإمعان من وجهة نظر شخص يرغب في استثمار جزء كبير من أمواله في مشروع تجاري؛ أي إنك - بعد الانتهاء منها - لا بد وأن تسأل نفسك: هل هذه الخطة تبدو لك كمشروع يستحق أن تضع فيه كل مالك الذي تعبت في جمعه أم لا، وإذا فشلت هل يمكنك استعادة مالك مرة أخرى أم لا؟



تقديم المشروع الخاص بك

سواء أكنت تنوي استخدام استمارة جهة الإقراض أم لا، فمن الممكن أن تطلع على النقاط التالية التي ستتعرف من خلالها على نوعية المعلومات التي تحتاج إلى تقديمها:

- الاسم والعنوان وتاريخ الميلاد والمؤهلات الدراسية والمهنية فيما يتعلق بالمديرين
- وضعك المالي بالتحديد
- تفاصيل المشروع الذي تعد له
- الأسباب التي دفعتك للبدء في هذا المشروع ومدى خبرتك الشخصية بمبادئه
- نواياك لاكتساب المهارات الضرورية
- موعد افتتاح المشروع
- أهدافك على المدى الطويل
- تفاصيل عن الأفراد الذين ستقوم بتوظيفهم و/ أو الإبقاء عليهم
- كيفية تحديد الأسعار
- نوع المنافسة الموجودة
- من هم عملاؤك المرتقبون
- المزايا – إن وجدت – التي يتمتع بها فندقك وتحسم المنافسة في صالحه
- مقترحاتك للتطوير
- خططك للدعاية
- تفاصيل عن المعدات الموجودة (بما في ذلك عمرها الافتراضي)، والمعدات الجديدة المطلوبة وتكلفتها
- حساب تكاليف الإعداد

- توقعاتك بالنسبة إلى الأرباح والخسائر
- تقديرك للتدفق المالي
- كم المبالغ التي ترغب في اقتراضها

وبمجرد أن تنتهي من توضيح مشروعك التجاري المقترح، يجب أن يتبين لدى جهة الإقراض:

- أنك تعي تمامًا ما أنت مقدم عليه.
- أنك قادر على إدارة عملك بنجاح.
- أنك تمتلك - أو تنوي اكتساب - المهارات الضرورية.
- أن أهدافك سليمة وواضحة.
- أنه يوجد سوق لما تنوي أن تقدمه من خدمات.
- أن المشروع المقترح سيحقق الأرباح.
- أنك قادر على سداد القرض.
- أنك تساهم بمالك في هذا المشروع التجاري.
- أنه توجد ضمانات كافية في حالة الفشل.

وكما رأيت، فخطتك التجارية لن تكتمل إلا إذا أوضحت توقعاتك بالأرباح والتدفق النقدي. فاحرص على توضيح كل منها في الاستمارات التي توفرها لك جهات الإقراض والتي تختلف من بنك لآخر.

دراسة حالة

حتى تفهم تمامًا ما هو مطلوب منك بالتحديد، انظر إلى حالة "آندرو برايت" وزوجته "كريستين"، اللذين ينويان شراء فندق "Bourne Hotel" في "سرفبورن". فـ"آندرو" يبلغ من العمر خمسين عامًا. وقد تمت إقالته من شركة البترول التي كان يعمل بها مديرًا للموارد البشرية.

وخلال السنوات العشرين التي قضاها "آندرو" بتلك الشركة، التي انضم إليها بعد الانتهاء من أداء خدمته العسكرية بالقوات الجوية، اكتسب خبرة واسعة في مجال الحسابات ليصبح بعد ذلك مشرفًا على هيكل وظيفي كامل مكون من ٢٦ فردًا. ومن المؤكد أن معلوماته عن شؤون العاملين والحسابات ستساعده كثيرًا في إدارة أعمال الفندق الحسابية، وكذلك الإشراف على الموظفين الأربعة الذين سيقوم بتعيينهم ليعملوا لديه بدوام جزئي.

من ناحية أخرى، فقد نجح – ضمن مؤهلاته الدراسية – في إحراز مستوى متقدم في دراسة اللغتين الفرنسية والألمانية. ولهذا، فهو يشعر بأن مهاراته اللغوية ستساعده في التعامل مع السياح الأجانب الذين يتزايد عدد الوافدين منهم على المنطقة عامًا بعد عام.

أما الزوجة – البالغة من العمر سبعة وأربعين عامًا – فستخلي مكانها في غضون شهر في شركة المحاماة التي كانت تعمل بها كسكرتيرة قانونية بمرتب قدره ١٥٠٠ جنيه إسترليني. وقد نالت هي الأخرى دورات تعليمية عالية المستوى في الدراسات التجارية. وهي من ناحية أخرى طاهية ممتازة، وتشعر بأنها قادرة على إعداد أشهى المأكولات لما يقرب من ٢٠ نزيلاً.

ولقد قام الزوجان معًا بزيارة فندق "Bourne" مرتين. وفي هاتين الزيارتين، قام كل منهما بوضع ملحوظات كثيرة حول الإمكانات والمعدات المتوفرة، خاصة بعد أن أعطاهما صاحبه نسخة من حسابات الفندق خلال الثلاث سنوات الأخيرة. وقد أوضحت هذه الحسابات أن الفندق يحقق أرباحًا قدرها ٩٥٤١٩ جنيهًا إسترلينيًا شاملة الضريبة (٨١٢٠٨ جنيهات إسترلينية صافي ربح). وفي الحقيقة، فقد شعر الزوجان بأنهما يستطيعان تحقيق ما هو أفضل من ذلك.

وإليك الوضع بالتفصيل، فالسعر الذي يضعه الفندق لخدمة المبيت مع تقديم وجبتي الإفطار والعشاء هو ٣٤ جنيهًا إسترلينيًا شاملة الضريبة لمبيت الفرد الواحد لليلة واحدة في

الغرف غير المزودة بحمام، و٣٨ جنيهًا إسترلينيًا للغرف التي تطل على البحر والمزودة بحمام. هذا بالإضافة إلى خصم قدره ١٠ بالمائة للحجز لمدة أسبوع. أما الحجز في يونيو ويوليو وأغسطس وسبتمبر، فعليه تخفيضات تصل إلى ٢٠ بالمائة بغض النظر عن مدة الإقامة.

وبمجرد قيام الزوجين بشراء الفندق، سيقوما ن باستشارة المتخصصين عن خططهما ومشاريعهما المختلفة قبل تقديم الصيغة النهائية لمشروعهما المقترح إلى البنك. ولكنهما لا بد وأن يهتما بتوفير جميع المستندات الموجودة بحوزتهما فيما يخص موقفهما المالي.

وفي الوقت نفسه، يستطيع الزوجان أن يلتحقا بأي من الدورات التدريبية التي لا تشترط التفرغ وتتيح لهما الفرصة لاكتساب أكبر كم من المعلومات عن إدارة الفنادق. وفي الحقيقة، فقد أعلن الزوجان عن نيتهما لإدارة الفندق لعشر سنوات تقريبًا قبل أن يفكرا في التقاعد نهائيًا.

وحتى يسير العمل على ما يرام، سيقوم الزوجان بتعيين أربعة موظفين معهما بالمكان. ولكنهما سيستغنيان عن خدمات من يقوم بغسيل الأطباق بمجرد شرائهما لغسالة أطباق كبيرة الحجم. وقد لاحظا أيضًا أنهما بحاجة إلى ثلاث معدات أخرى كبيرة تصلح للفنادق وقد تحققا من تكلفتها جميعًا من إحدى الشركات المصنعة لها.

وحتى يستقرا في مكانهما الجديد، لا بد وأن يلتزم الزوجان بقائمة الأسعار التي كان معمولاً بها فيما سبق حتى يشجعا نزلاء الفندق الدائمين على العودة إليه مرة أخرى. كما أنهما لا بد وأن يلتزما بالدفع لوسائل الدعاية التي اعتاد الفندق على التعامل معها، وقد فكرا بالفعل في التسهيلات التي يمكن أن يقدماها إلى نزلائهما ويتميزا بها عن غالبية الفنادق الموجودة حولهما بالبلدة. فهما ينويان مثلاً خلال السنة الأولى تجهيز حمام منفصل لكل غرفة على حدة. وفي محاولة لزيادة الموارد المالية لتمويل هذا المشروع، فسيقومان بفتح أبواب الفندق في أيام الأعياد.

تحديد قيمة القرض

لن يحدد الزوجان نوع التمويل الذي يحتاجان إليه إلا بعد حساب رأس المال المتوفر لديهما.

الأصول:	بيع المنزل (بصافي الأتعاب والرهن)	٣٨٥٠٠٠ جنيه إسترليني
	مصادر أخرى (بما في ذلك مكافأة نهاية الخدمة)	٦٨٠٠٠ جنيه إسترليني
	الإجمالي	٤٥٣٠٠٠ جنيه إسترليني

ونظرًا لأن فندق "Bourne" يلبي جميع متطلباتها، فهما ينويان دفع المبلغ المطلوب فيه وهو ٥٠٠٠٠٠ جنيه إسترليني، وذلك بعد مراجعة تقرير خبير المساحة واستشارة المحاسب. ولهذا، فهما في حاجة إلى اقتراض ٤٧٠٠٠ جنيه إسترليني. لذلك، فقد قررا الحصول على قرض قيمته ٦٥٠٠٠ جنيه إسترليني بفارق ١٨٠٠٠ جنيه إسترليني عما يحتاجان إليه لدفع ثمن الفندق.

وعلى هذا الأساس، يجب أن يحددا نفقاتهما في ضوء هذا المبلغ المتبقي. وكما يبدو للوهلة الأولى، فإن هذا المبلغ يوفر لهما جميع متطلباتهما في هذه المرحلة، ولكن يجب أولاً إعداد بيان بالنفقات المبدئية للتأكد من ذلك.

على الرغم من أن حساب بعض البنود يمكن أن يتم بصورة افتراضية، فمن الأفضل أن يتوجها بالسؤال إلى المتخصصين حتى يتوصلا إلى أرقام أكثر دقة.

وقد قامت مؤسسة الفنادق المحلية بتزكية أحد المحاسبين الخبراء لهما، وعندما اتصلا به وشرحا له احتياجاتهما، طلب منهما ٢٠٠ جنيه إسترليني مقابل استشارته المبدئية وإدارته لدفاتر حساباتهما. ولكن في حالة ما إذا طلب من المحاسب عرض الحسابات على مصلحة الضرائب، فلن يطالبوا بالدفع إلا مع نهاية السنة المالية.

وعرضت عليهما شركتا محاماة دفع مبلغ قيمته ٤٧٥ جنيهًا إسترلينيًا مقابل إنهاء إجراءات نقل الملكية، بالإضافة إلى ٧٥٠ جنيهًا إسترلينيًا مقابل الفحص الشامل للفندق من قبل خبير المساحة، وتخضع جميع هذه الأتعاب للضرائب، ويطلب المحامي وخبير المساحة دفع أتعابهما في الحال. وما زالا حتى الآن في انتظار رد شركتي المحاماة وخبير المساحة بشأن استفساراتهما والتأكد من الأتعاب قبل أن ينتهيا إلى قرار بالاستعانة بهم.

بيان بالنفقات المبدئية	التكلفة بالجنيه الإسترليني
المحامي	٥٦٠
خبير المساحة	٩٠٠
التأمين	٦٠٠
رسوم العضوية والتصاريح	٣٠٠
كتيبات الدعاية والأدوات المكتبية والبريد	٥٥٠
الإعلان (مدفوع مسبقًا)	٧٨٠
التمويل/ الترتيبات/ الرسوم القانونية	١٤٥٠
المخزون	٥٢٠
الضرائب	٤٦٥
	٦١٢٥
سعر شراء الفندق	٥٠٠٠٠٠
إجمالي النفقات	٥٠٦١٢٥
طرح رأس المال	٤٤١١٢٥
القرض المطلوب	٦٥٠٠٠

الشكل (٤-١): مخطط النفقات المبدئية

ومن ناحية أخرى، فقد عرض بعض مندوبي شركات التأمين المحلية عليها بوليصة تأمين شاملة، استفاد منها عدد كبير من الفنادق عن طريق إحدى شركات التأمين المعروفة بالسعر نفسه. (يمكنك الاطلاع على الفصل الخامس لمعرفة جميع التفاصيل الخاصة بالتأمين).

وفي الوقت نفسه، لا بد من حساب جميع المصروفات التي تتطلبها العضوية في هيئة الفنادق المحلية، وغير ذلك من المؤسسات القومية، بالإضافة إلى تكلفة استخراج التصاريح الضرورية.

وقد تلقى "آندرو" بعض العينات وعروض الأسعار من شركتين من شركات الطباعة في مقابل إمداده مبدئيًا بكتيبات الدعاية والأدوات المكتبية التي يحتاجها، بالإضافة إلى ٢٠ جنيهًا إسترلينيًا مقابل الطوابع البريدية.

أما بالنسبة إلى وسائل الدعاية والإعلان، فقد كان البائع مشتركًا بإحدى شركات الدعاية، وهذا يعني عدم وجود أي تأثير على الحجز لديها. ولكن سيكون "آندرو" ملزمًا بالدفع لها من الآن فصاعدًا.

وللأسف، فقد قام البائع بتقليل المؤن عن عمد وطلب سعرًا محددًا في مقابل ما تبقى منها، وكأنه متيقنًا من قبول "آندرو" لهذا السعر (يمكن الاطلاع على الفصل الخامس لمزيد من التفاصيل عن المؤن).

أما بالنسبة إلى الضرائب، فمن المؤكد أن البائع قام بدفعها. ولذا، فإن "آندرو" سيكون ملزمًا بدفع الضرائب عن الفترة التي سيقضيها في الفندق من السنة المالية الحالية. ونظرًا لأن تاريخ الانتقال للفندق تم تحديده، فمن الممكن تقدير هذا المبلغ بمنتهى الدقة.

وأخيرًا، فقد قامت الجهة المسؤولة عن تقديم القرض بتقدير أتعابها والنفقات القانونية في حالة اقتراض "آندور" لمبلغ الـ ٦٥٠٠٠ جنيه إسترليني كرهن عقاري. وبالتالي، لا بد من أن تكون التكلفة النهائية قد اتضحت.

يمثل كل ما سبق النفقات المبدئية (انظر الشكل رقم ٦). ولعلك لاحظت أن الأرقام المذكورة مبالغ فيها بعض الشيء. ولكن ألا تعتقد أن المبالغة في تقدير النفقات أفضل من التقليل من شأنها والاصطدام بعد ذلك بأرض الواقع.

حساب التدفق النقدي

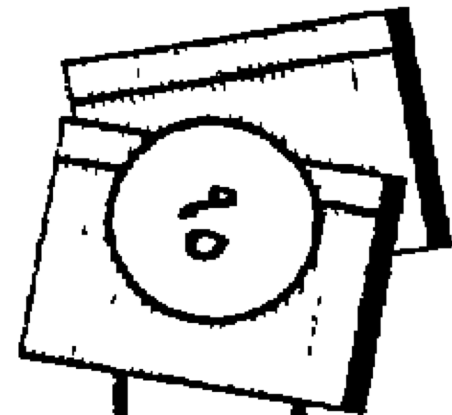
والآن، تم توجيه ثلث رأسمال "آندرو" إلى النفقات المبدئية. ونظرًا لأنه ينوي الانتقال مع زوجته إلى الفندق قرب بداية يناير في الوقت الذي لن يفتح الفندق أبوابه للعملاء إلا بحلول شهر مارس، فكيف سيمكنه مواصلة ما بدأه بمبلغ لا يتعدى ١٥٠٠ جنيه إسترليني يمثل حصيلته من الحجوزات المستقبلية؟!

في البداية، لا بد أن تضع باعتبارك أن العمل الموسمي هو أكثر الأعمال التي تصعب إدارتها من الناحية المالية، وذلك بسبب أوقات الذروة وأوقات الركود. ومرة أخرى، نظرًا لأن الوضع الاقتصادي له اليد العليا في مسألة الحجوزات تلك، مثله مثل الطقس، فمن الصعب التكهن بأي شيء.

والآن، يمكنك الاطلاع على الشكلين رقم ٧ و٨ اللذين يوضحان التدفق المالي للفندق خلال ٦ شهور تمتد من يناير وحتى يونيو. وستلاحظ أن هناك عمود مخصص لكتابة القيمة الفعلية بجانب عمود الميزانية. ومرة أخرى، حاول أن تكون حساباتك دقيقة قدر المستطاع، ولا تحاول المبالغة في حساب إيراداتك.

الإيرادات	يناير		فبراير		مارس		إبريل		مايو		يونيو		الإجمالي	
	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية
المبيعات النقدية			١٠٠٠		٦٠٠٠٦٠		٨٥٠٠		٩٥٠٠		١٧٠٠٠		٤٢٥٠٠	
رأس المال المقدم	٦٥٠٠		١٥٠٠										٨٠٠٠	
إجمالي الإيرادات	٧٠٠٠		٢٥٠٠		٦٠٠٠		٨٥٠٠		٩٥٠٠		١٧٠٠٠		٥٠٥٠٠	
المدفوعات														
المخزون والمؤن	٨٥٠		٧٠٠		١٠٠٠		٢٠٠٠		١٧٠٠		٣٥٠٠		٩٧٥٠	
الرواتب والأجور					٢٥٠٠		٢٢٥٠		٢٢٥٠		٢٢٥٠		٩٢٥٠	
الضرائب	٤٦٥						٢٥٠		٢٥٠		٢٥٠		١٢١٥	
التأمين	٦٠٠												٦٠٠	
الإصلاحات والتجديدات	١٠٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٣٥٠	
التدفئة والإضاءة					٦٠٠						٦٠٠		١٢٠٠	
الطبع/ البريد/ الإعلانات	١٣٥٠		٥٠٠		٥٠		٥٠		٦٠٠		٥٠		٢٦٠٠	
العربات والسفر	٤٠		٣٠		٣٠		٣٠		٢٠٠		٤٠		٣٧٠	
التليفون			٥٠٠						٢٥٠				٧٥٠	
أتعاب استشارة المتخصصين	١٤٤٠												١٤٤٠	
مدفوعات رأس مالية			١٠١٠				٢٤٠٠						٣٤١٠	
رسوم العضوية	٣٠٠												٣٠٠	
فوائد البنك					١٦٢٥						١٦٢٥		٣٢٥٠	
التمويل/ الترتيبات/ الرسوم القانونية	١٤٥٠												١٤٥٠	
ضرائب القيمة المضافة المستحقة					(٣٨٠)						٤٥٠٠		٤١٢٠	
إجمالي المدفوعات	٦٥٩٥		٢٧٩٠		٥٤٧٥		٧٠٣٠		٥٣٠٠		١٢٨٦٥		٤٠٠٥٥	
صافي التدفق النقدي	٤٠٥		(٢٩٠)		٥٢٥		١٤٧٠		٤٢٠٠		٤١٣٥			
الرصيد الافتتاحي			٤٠٥		١١٥		٦٤٠		٢١١٠		٦٣١٠			
الرصيد الختامي	٤٠٥		١١٥		٦٤٠		٢١١٠		٦٣١٠		١٠٤٤٥			

الشكل (٤-٢): بيان تقديري للتدفق النقدي لفندق Bourne من شهر يناير وحتى يونيو



الإيرادات	يوليو - الميزانية	يوليو - القيمة الفعلية	أغسطس - الميزانية	أغسطس - القيمة الفعلية	سبتمبر - الميزانية	سبتمبر - القيمة الفعلية	أكتوبر - الميزانية	أكتوبر - القيمة الفعلية	نوفمبر - الميزانية	نوفمبر - القيمة الفعلية	ديسمبر - الميزانية	ديسمبر - القيمة الفعلية	الإجمالي - الميزانية	الإجمالي - القيمة الفعلية
المبيعات النقدية	١٧٥٠٠		١٨٠٠٠		١٦٠٠٠		٦٠٠٠		٥٠٠		٧٠٠٠		١٠٧٥٠٠	
رأس المال المقدم													٨٠٠٠	
إجمالي الإيرادات	١٧٥٠٠		١٨٠٠٠		١٦٠٠٠		٦٠٠٠		٥٠٠		٧٠٠٠		١١٥٥٠٠	
المدفوعات														
المخزون والمؤن	٣٥٠٠		٣٥٠٠٠		٣٠٠٠		١٢٠٠		١٥٠		١٤٠٠		٢٢٥٠٠	
الرواتب والأجور	٢٦٥٠		٢٦٥٠		٢٦٥٠		٢٢٥٠		٤٠٠٠		٢٠٠٠		٢٥٤٥٠	
الضرائب	٢٥٠		٢٥٠		٢٥٠		٢٥٠		٢٥٠		٢٥٠		٢٧١٥	
التأمين	٦٠٠												٦٠٠	
الإصلاحات والتجديدات	٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٨٥٠	
التدفئة والإضاءة					٩٠٠						٦٠٠		٢٧٠٠	
الطبع/ البريد/ الإعلانات	٥٠		٧٠٠		٥٠		٦٠٠		١١٠٠		٢٠٠		٤٧٠٠	
العربات والسفر	٤٠		٥٤٠		٤٠		٤٠		٣٠		٤٠		١١٠٠	
التليفون			٢٥٠						٢٥٠				١٢٥٠	
أتعاب استشارة المتخصصين													١٤٤٠	
مدفوعات رأس مالية													٣٤١٠	
رسوم العضوية	٣٠٠												٣٠٠	
فوائد البنك					١٦٢٥						١٦٢٥		٦٥٠٠	
التمويل/ الترتيبات/ الرسوم القانونية	١٤٥٠												١٤٥٠	
ضرائب القيمة المضافة المستحقة					٧٠٠٠						١٥٠٠		١٢٦٢٠	
إجمالي المدفوعات	٦٥٤٠		٧٩٤٠		١٥٥٦٥		٣٩٩٠		٥٨٣٠		٧٦٦٥		٨٧٥٨٥	
صافي التدفق النقدي	١٠٩٦٠		١٠٠٦٠		٤٣٥		٢٠١٠		(٥٣٣٠)		(٦٦٥)			
الرصيد الافتتاحي	١٠٤٤٥		٢١٤٠٥		٣١٤٦٥		٣١٩٠٠		٣٣٩١٠		٢٨٥٨٠			
الرصيد الختامي	٢١٤٠٥		٣١٤٦٥		٣١٩٠٠		٣٣٩١٠		٢٨٥٨٠		٢٧٩١٥		٢٧٩١٥	

الشكل(٤-٣): بيان تقديري للتدفق النقدي لفندق Bourne من شهر يوليو وحتى ديسمبر

وعلى الرغم من أن "آندرو" قد يتعرف على طريقة توزيع مصادر الدخل طوال الموسم من مطالعته لدفتر حسابات بائع الفندق، فأفضل طريقة لحساب دوران رأس المال بالفندق تتمثل في حساب نسبة الأسرة التي سيتم شغلها في أوقات مختلفة خلال الموسم. ومن الأسعار المحددة يمكن بعد ذلك حساب الدخل.

فبالنسبة إلى فندق Bourne الذي يحتوي على ٢٠ سريرًا، فمن المتوقع له إشغال ٧٥ بالمائة من أسرته خلال الأشهر يونيو ويوليو وأغسطس وسبتمبر، وتبلغ إيرادات ذلك ٦٨٠٠٠ جنيه إسترليني شاملة الضريبة. وإذا افترضنا أنه سيتم إشغال٤٠ بالمائة من أسرة الفندق خلال أشهر مارس وإبريل ومايو وأكتوبر، فستبلغ الإيرادات ٣٠٠٠٠ جنيه إسترليني. أما بالنسبة لأسبوع الأعياد التي تصل فيها نسبة الإشغال إلى١٠٠٪ (وفي ظل أسعاره المرتفعة في هذه الفترة) فمن الممكن أن تبلغ حصيلته إلى ٧٠٠٠ جنيه إسترليني.

وفي شهر فبراير، سيكون من الضروري زيادة رأس المال بمقدار ١٥٠٠ جنيه إسترليني حتى يوجد رصيد في البنك.

وطالما أنه يجب دفع ضريبة القيمة المضافة مع باقي المدفوعات، فإنه تم تضمين هذه الضريبة مع جميع المدفوعات. وقد تطرقنا إلى طريقة حسابها في الفصل السابع، ولكن يكفينا أن نشير هنا إلى أنه في حالة الخضوع لضريبة القيمة المضافة، فإن العائد الذي يتم تسويته ليسد الفجوة بين ما يتم تحصيله وما يتم إنفاقه، يسلم عادةً مرة واحدة كل ثلاثة شهور.

وكان بإمكان "آندور" وزوجته أن يحددا القدر الذي كان يتم دفعه من الضرائب عن طريق دفاتر حسابات بائع الفندق.

وقد قرر "آندرو" وزوجته أن يحصلا على راتب يبلغ ٧٥٠ جنيهًا إسترلينيًا شهريًا لكل منهما لما قد يحققه المشروع من أرباح كبيرة. ولكن، لا بد من أن يتنازلا عن جزء صغير من هذا

الراتب خلال العام الأول لضرورة تمويل الفندق بالسيولة الكافية خلال أول شهرين. ولكنهما سيعوضان هذا النقص في المرتب بصورة جزئية بأن يحصلا على إجازة في شهر نوفمبر.

ومن ناحية أخرى، إذا كنت تنوي الإبقاء على العاملين الموجودين في الفندق، فأبسط شيء تقوم به لتحدد نفقاتك بدقة هو أن تسأل البائع عن رواتبهم، هذا مع مراعاة القوانين المعمول بها في بلدك حول أدنى حد للأجور.

وبمجرد أن تدفع قيمة المستحقات الشهرية التي تدفع مسبقًا عن البائع، فمن الأفضل أن تستغل نظام الدفع الشهري المعمول به دون تغييره. وغالبًا ما تدفع الضرائب المحلية والتجارية وفواتير استهلاك المياه على عشرة شهور، أي من شهر إبريل وحتى شهر يناير.

أما بند الإصلاحات والتجديدات، فهو معد خصيصًا لصيانة المعدات، واستبدال الأدوات الصغيرة مثل المكانس، وليس لاستبدال المعدات الكبيرة.

وبالنسبة إلى تكلفة الغاز والكهرباء، فهي تدفع كل ثلاثة أشهر. ولكن فندق Bourne يتحمل فاتورة إضافية قدرها ١٠٠ جنيه إسترليني عن كل شهر من شهور الصيف، وذلك لتدفئة حمام السباحة. وبالنسبة إليك، إذا لم تكن هناك أي بيانات يمكنك الاسترشاد بها عن قيمة هذه الفواتير، فمن الممكن أن تلجأ إلى الجهات المعنية للاستفسار.

وعلى العكس من كل ما سبق، يصعب تقدير تكاليف الدعاية والإعلان، خاصة إذا لم يكن هناك ما تسترشد به. وعلى الرغم من أن هذه المادة سيتم التعرض لها بالتفصيل في الفصل الثامن، فهناك العديد من المراجع المتخصصة الأخرى التي يمكنك شراؤها للتعرف على كيفية حساب الميزانية المخصصة للدعاية والإعلان.

والدعاية شيء ضروري، حتى بالنسبة إلى فندق Bourne. فأي فندق، مهما وصلت درجة نجاحه، لا يستطيع أن يصل إلى أعلى معدلات النجاح إلا بشيء من الدعاية كنشر الكتيبات

الإعلانية مثلاً. فما بالك بالفنادق البعيدة عن الطرق الرئيسية في المدينة، فهي في أمس الحاجة إلى المزيد من الدعاية، خاصة في مراحلها الأولى. وعلى أي حال، فالمتخصصون ينصحونك بألا تزيد ميزانية الدعاية عما يمثل من ١ إلى ٤ بالمائة من قيمة الأرباح، وذلك على حسب مدى نجاح فندقك. وبالنسبة إلى فندق Bourne، فقد خصص أصحابه للدعاية ميزانية تبلغ نسبتها ٤ بالمائة من الأرباح موزعة على مدار السنة.

وفي حالة إدارة الفنادق الصغيرة، تعد وسائل النقل غاية في الضرورة. وذلك لصعوبة توصيل المؤن في أحيان كثيرة، وضرورة شراء المستلزمات من محال بيع الجملة للتوفير في النفقات.

وعلى هذا الأساس، فمن الأفضل أن تخصص مبلغًا يغطي نفقات سيارتك في حالة استخدامها في العمل، كأن تستخدمها مثلاً في توصيل النزلاء من محطة القطارات إلى الفندق (وذلك شريطة موافقة شركة التأمين على ذلك). وبالنسبة إلى "آندرو"، فقد قرر حساب ٥٠٪ من نفقات سيارته ضمن نفقات الفندق، ولم ينس تدوين ذلك في البيان التقديري للتدفق النقدي.

أما استخدام الهاتف، باعتباره جزءًا لا يتجزأ من معدات الفندق، فقد تم التعرض له في الفصل السادس. وبالنسبة إلى "آندرو"، فقد فضل تركيب تليفون خاص لاستخدام النزلاء وحسب ذلك ضمن نفقات العمل. أما تكلفة استخدام التليفون الخاص بالفندق، فسيتم حساب ٨٠٪ فقط منها ضمن نفقات الفندق، مع العلم بأن قيمة الفواتير تتم المطالبة بها كل ثلاثة أشهر.

وعلى الرغم من إمكانية تأجيل دفع أتعاب استشارة المتخصصين لمدة شهر، فلا بد من إدراجها في بيان النفقات المبدئية. وينطبق الأمر نفسه على رسوم العضوية في الهيئات الفندقية المتخصصة. أما الأرقام المتبقية، فهي تخص المعدات التي يرغب "آندرو" في شرائها (انظر الفصل السادس).

وكما ستلاحظ بنفسك، فالرصيد البنكي الختامي لأي شهر يصبح رصيد أول المدة للشهر الذي يليه. أما الأرقام المدرجة في السطر النهائي من الجدول، فهي توضح الرصيد الموجود بالبنك في أي وقت من أوقات السنة.

ونظرًا للجوء "آندرو" للاقتراض، فهو مطالب بدفع الفوائد على قرضه المضمون برهن الفندق والذي تبلغ قيمته ٦٥٠٠٠ جنيه إسترليني. ولكن بالنسبة إلى الرسوم المبدئية، التي تتضمن تكاليف استخراج أوراق الرهن والرسوم القانونية اللازمة، فلن يتم دفعها إلا وقت الحصول على القرض.

وفي النهاية، يمكن القول إن البيان التقديري للتدفق النقدي يحظى بأهمية كبيرة. فيكفي أنه يلفت نظرك إلى الطريقة التي تنفق بها الإيرادات على المصروفات. ويكفي أيضًا أنه يبين لك، في الحالات التي تنخفض فيها الإيرادات أو ترتبط بمواسم معينة، الوقت الذي ستحتاج فيه إلى الاقتراض أو السحب على المكشوف من البنك، وكذلك كم المبالغ التي تحتاج إلى اقتراضها.

البيان التقديري للأرباح

وعلى العكس من البيان التقديري للتدفق النقدي، يوضع البيان التقديري للأرباح ليوضح لك مدى ربح أو خسارة نشاطك التجاري خلال فترة زمنية معينة، كسنة مثلاً كما هو الحال مع بيان فندق Bourne. وهذا البيان قد يطلبه بعض المقرضين لسنتين قادمتين أو أكثر من التعامل معك، وذلك ليحددوا مدى الأرباح التي قد يحققها الفندق على المدى الطويل.

وعلى الرغم من أن موسمية أرباح فندق Bourne اتضحت في البيان التقديري للأرباح الموضح بالشكلين (٤-٤) و(٤-٥)، فقد كان من السهل حساب متوسط الغالبية العظمى من البنود على مدار شهور السنة الاثنى عشر. ومن هذه البنود ما يعرف باسم "معدل الاستهلاك الشخصي" الذي يمثل القيمة التي يحددها مفتش الضرائب سنويًا لإعاشة أصحاب الفندق وإقامتهم الشخصية.

الإيرادات	يناير		فبراير		مارس		أبريل		مايو		يونيو		الإجمالي	
	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية
المبيعات (أ)	٤٢٥		٨٥٠		٥١٠٠		٧٢٣٥		٨٠٨٥		١٤٤٧٠		٣٦١٦٥	
(أضف الاستهلاك الشخصي)	٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		١٨٠٠	
مؤن زائدة	٨٣٠		٦٦٥		٩٥٠		١٩٣٠		١٦٥٠		٣٤٠٠		٩٤٢٥	
إجمالي الأرباح (ب)	(١٠٥)		٤٨٥		٤٤٥٠		٥٦٠٥		٦٧٣٥		١١٣٧٠		٢٨٥٤٠	
هامش الربح (ب)/ (أ) × ١٠٠													٪٧٥.٢	
المصروفات														
الرواتب					٢٥٠٠		٢٢٥٠		٢٢٥٠		٢٢٥٠		٩٢٥٠	
الضرائب	٢٤٠		٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		١٣٦٥	
التأمين	٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٣٠٠	
الإصلاحات والتجديدات	٧٠		٦٠		٦٠		٦٠		٦٠		٦٠		٣٧٠	
التدفئة والإضاءة	٢٠٠		٢٠٠		٢٠٠		٢٠٠		٢٠٠		٣٠٠		١٣٠٠	
الطبع/ البريد/ الإعلانات	٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٢١٠٠	
العربات والسفر	٨٠		٨٠		٨٠		٨٠		٨٠		٨٠		٤٨٠	
التليفون	٩٠		٩٠		٩٠		٩٠		٩٠		٩٠		٥٤٠	
أتعاب استشارة المتخصصين/ التصاريح	١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٥٠		٩٠٠	
فوائد البنك	٥٠٥		٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٣٢٣٠	
رسوم الشحن/ التمويل	١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٢٥		٧٥٠	
إجمالي المصروفات	١٨٦٠		١٨٧٥		٤٣٧٥		٤١٢٥		٤١٢٥		٤٢٢٥		٢٠٥٨٥	
الربح التجاري													٧٩٥٥	
معدل الإهلاك	٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٢٤٠٠	
صافي الربح قبل دفع الضرائب													٥٥٥٥	

الشكل (٤-٤): البيان التقديري للأرباح لفندق Bourne من شهر يناير وحتى شهر يونيو

الإيرادات	يوليو		أغسطس		سبتمبر		أكتوبر		نوفمبر		ديسمبر		الإجمالي	
	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية	الميزانية	القيمة الفعلية
المبيعات (أ)	١٤٩٠٠		١٥٣٢٠		١٣٦٢٠		٥١٠٠		٤٢٥		٥٩٦٠		٩١٤٩٠	
(أضف لاستهلاك الشخصى)	٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٦٠٠	
مؤن زائدة	٣٣٥٠		٣٣٧٥		٢٩١٠		١١٧٠		١٤٠		١٤٠		٢١٧٢٠	
إجمالي الأرباح (ب)	١١٨٥٠		١٢٢٤٥		١١٠١٠		٤٢٣٠		٥٨٥		٥٨٥		٧٣٣٧٠	
هامش الربح (ب)/ (أ) × ١٠٠													٪٧٧.٢	
المصروفات														
الرواتب	٢٦٥٠		٢٦٥٠		٢٦٥٠		٢٢٥٠		٤٠٠٠		٢٠٠٠		٢٥٤٥٠	
الضرائب	٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		٢٢٥		٢٧١٥	
التأمين	٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٥٠		٦٠٠	
الإصلاحات والتجديدات	٦٠		٦٠		٦٠		٦٠		٦٠		٦٠		٧٣٠	
التدفئة والإضاءة	٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٣٠٠		٢٧٠٠	
الطبع/ البريد/ الإعلانات	٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٣٥٠		٤٢٠٠	
العربات والسفر	٨٠		٨٠		٨٠		٨٠		٨٠		٨٠		٩٦٠	
التليفون	٩٠		٩٠		٩٠		٩٠		٩٠		٩٠		١٠٨٠	
أتعاب استشارة المتخصصين/ التصاريح	١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٥٠		١٨٠٠	
فوائد البنك	٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٥٤٥		٦٥٠٠	
رسوم الشحن/ التمويل	١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٢٥		١٥٠٠	
إجمالي المصروفات	٤٦٢٥		٤٦٢٥		٤٥٢٥		٤١٢٥		٥٨٧٥		٣٨٩٥		٤٨٢٣٥	
الربح التجاري													٢٥١٣٥	
معدل الإهلاك	٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٠٠		٤٨٠٠	
صافي الربح قبل دفع الضرائب													٢٠٣٣٥	

الشكل (٤-٤): البيان التقديري للأرباح لفندق Bourne من شهر يوليو وحتى شهر ديسمبر

وكما ستلاحظ، فالرقم الموضح يخص فردين فقط، ولم يدخل ضمنه نفقات الاستخدام الشخصي للسيارة، أو حتى قيمة الإصلاحات والاستبدالات الاستثنائية، أو أية نفقات أخرى تخص أصحاب الفندق بصفة شخصية. ولكن، لا بد أن تضع باعتبارك أن هذا الرقم يتغير وفقًا للمنطقة التي يقع فيها الفندق ووفقًا لحجمه. ولعلك لاحظت أنه مضاف إلى الجدول كبند غير نقدي.

وعلى الرغم من أن النفقات الخاصة بك لا بد من إدراجها، فسوف يعيدها مفتش الضرائب مرة أخرى إلى الحسابات وقت تقييم الأرباح.

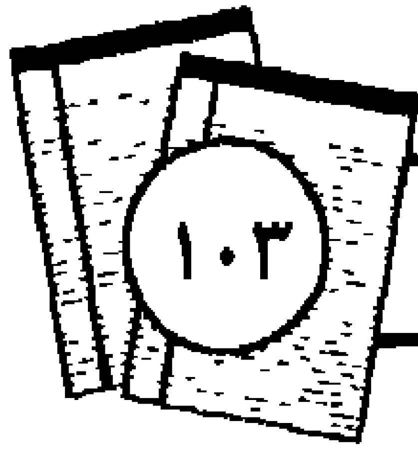
أما أتعاب استشارة المتخصصين، فهي تمثل النفقات التي تدفعها لهم نظير استشارتهم، وذلك على مدار السنة. ولا يستثنى من هذا طبعًا ما تدفعه لمراجعة حساباتك، وتسوية ضرائبها مع مصلحة الضرائب. ومثل هذه الأرقام لا بد من توضيحها تفصيليًا.

أما البند الذي قد يحتاج إلى بعض التفسير الآن، فهو بند الإهلاك الذي سنتناوله بالتفصيل في الفصل السابع. أما الآن، فيكفي أن تعرف أن المقصود من معدل الإهلاك هو القيمة التي تُخصم من قيمة الأصول، كالمعدات مثلاً على أساس أنها تبلى مع مرور الوقت.

فإذا قُدر مثلاً العمر الافتراضي لغسالة الأطباق بعشر سنوات، فهذا يعني ضرورة خصم ١٠ بالمائة من قيمتها الفعلية سنويًا. أما إذا كان تقديرك لعمرها لا يتعدى خمس سنوات، فلا بد من خصم ٢٠ بالمائة سنويًا، وهكذا.

ومن ناحية أخرى، لعلك لاحظت أن نسبة كبيرة من المبلغ الموضح بالبيان التقديري للأرباح يتعلق بالسيارة، حيث كان معدل الإهلاك الخاص بها يبلغ ٢٠ بالمائة سنويًا.

وبعد الانتهاء من كل هذه الخطوات، قم بكتابة مشروعك المقترح على جهاز الكمبيوتر بشكل منمق ومرتب وجذاب. ثم، قم بعد ذلك بإرسال نسخة منه إلى مدير المشروعات بالبنك قبل مقابلته بأيام قليلة. أما وقت المقابلة، فاحرص على ارتداء الملابس الرسمية؛ فأنت على وشك القيام بخطوة مهمة في حياتك مع أناس يتحفظون كثيرًا بشأن ملابسهم. ويجب تقديم المشروع بصورة مناسبة، ولا تدع مظهرك يؤدي إلى إفساد الأمر.



ونظرًا لأن الأمور لن تسير كما هو مقدر لها، كما هو الحال دائمًا، فمن الممكن أن يطلب منك تحديد نقطة التعادل التي إن وصل إليها المشروع فإنه لا يحقق أرباحًا أو يمنى بخسائر. ولهذا، قم من الآن بتحديد هذه النقطة، استعدادًا لأي شخص قد يطلبها منك.

ويتم حساب نقطة التعادل عن طريق ضرب النفقات (وهي ٤٨٢٣٥ جنيهًا إسترلينيًا) في ١٠٠، ثم قسمة الناتج على هامش الربح الإجمالي (وهو ٧٧). وفي المثال الموضح، يكون الناتج هو ٦٢٦٤٣ جنيهًا إسترلينيًا، أي ما يقل عن إجمالي النفقات الشخصية التي تبلغ ٩٥٠٩٠ جنيهًا إسترلينيًا بما يعادل ٣٤٪ تقريبًا. ومن الممكن مقاومة أي نقصان في الإيرادات عن طريق تقليل النفقات الشخصية في الفندق.

والآن، هل يمكنك تطبيق كل هذه البنود على مشروعك الجديد. بالطبع، نعم. ولكن، عندما تحين اللحظة لإدخال القيم الفعلية، ستتعرف على النسبة التي يمكنك خصمها من النفقات الشخصية، دون أن يكون هناك أي أثر سلبي على الموارد اللازمة لسريان المشروع.

أهم النقاط

هل:

- لديك ميزانية كافية لبدء العمل؟
- حصرت مصادر التمويل الأخرى وصنفتها؟
- قمت بتقييم جميع المصادر المحتملة؟
- تعرفت على عروض البنوك ودرستها جيدًا؟
- تحدثت إلى الخبراء؟
- وضعت بيان نفقاتك المبدئية؟
- أعددت البيان التقديري للتدفق النقدي؟
- أعددت البيان التقديري للأرباح؟
- نجحت في وضع خطة مقنعة لمشروعك التجاري؟
- استطعت حساب نقطة التعادل؟
- قدمت مقترحاتك بحرفية؟

الفصل الخامس

إتمام صفقة الشراء

عقد الشراء

لا بد وأن محاميك أسدى لك نصائحه بشأن صياغة العقد، خاصة فيما يتعلق ببنوده وشروطه الملزمة. ولكن يجب ألا تتسم هذه البنود والشروط بالتعقيد؛ فهي لا تُدرج في العقود إلا لتمكينك من إدارة نشاطك التجاري الجديد دون أي معوقات أو مراوغات قد يقوم بها البائع.

الديون

من الطبيعي عند شراء الفندق ألا تكون هناك ديون مستحقة على نزلاء أقاموا به طالما أنه لا يغادر أحدهم دون دفع ما عليه من مستحقات. ولكن قد لا ينطبق الأمر نفسه مع بائع الفندق، فقد يكون مستدينًا لواحد أو أكثر من الموردين. بل وربما تكون هناك منازعات قائمة حول قيمة هذه الديون.

أنت بالطبع في غنىً تمامًا عن التورط في أي من هذه الديون؛ فتكفيك مشاكلك الخاصة. وعلى أية حال، فالأمر يعود إلى محاميك لأنه الوحيد القادر على أن يضمن لك ألا تتعرض لأي ضرر فيما يتعلق بهذا الأمر.

وفي السياق نفسه، لا تحاول أن تنقل رقم السجل الضريبي الخاص بالبائع ليكون باسمك. فهذه فكرة غير سديدة بالمرة، لأنك حينئذ ستصبح مسؤولاً من الناحية القانونية عن دفع أي مبالغ مستحقة على حامل هذا الرقم (انظر الفصل السابع لتتعرف على مزيد من التفاصيل عن الضرائب).

الشروط الملزمة

لا بد أن تدرج الشروط في العقد لحماية وضعك التجاري في المستقبل. فبالنسبة إلى ما سبق ذكره عن النزلاء الذين يتمسكون بالأفراد وليس بالمكان، فقد تفاجأ بأن الشخص الذي باع لك الفندق؛ أي مالكه القديم، قد قام بعد فترة من الوقت بتأسيس فندق آخر يقع بالقرب من فندقك الجديد لاستقطاب مثل هؤلاء النزلاء.

فالعقود لا بد وأن تحتوي - على قدر استطاعة المحامي - على جميع البنود والشروط التي تضمن مصالحك. وعلى الرغم من أن البائع في هذا الوقت الحرج قد لا تكون لديه أية نية لمواصلة عمله الفندقي، فالظروف قد تتغير وتتغير معها النوايا.

فإذا نجح المحامي في الوصول لاتفاق مع البائع بشأن إدراج شرط يلزمه بعدم مزاولة النشاط التجاري على مسافة ٢٥ ميلاً من الفندق المباع لمدة عشر سنوات قادمة، فهذا أمر عظيم. وإن لم ينجح، فربما تضطر إلى التنازل بعض الشيء. ولكن إياك وأن تستسلم وتقبل بشروط لا تجدها كافية.

وقبل أي شيء، يفضل أن تعمل على تقييم الفندق الذي ستقوم بشرائه في ضوء نسبة التعاقدات طويلة الأجل[١] من مجمل النشاط التجاري. فإذا كانت نسبتها كبيرة، فلا بد وأن تصر على إدراج شرط يضمن لك القدرة على إدارة المكان دون معوقات حتى تتمكن من الوقوف على قدميك، وذلك بالطبع بغض النظر عما قد يقوله لك البائع.

ومن الضروري للغاية أن تتأكد من المكان الذي سيذهب إليه البائع بمجرد إخلائه للفندق. فحقيقة موافقته على بنود العقد وتوقيعه أيضًا عليه لا تعني بالضرورة أن البائع لا يستطيع خرق أي بند من بنوده. ولكنها تعني فقط أحقية لجوئك للقانون للمطالبة بالتعويض. لذا، إذا كنت متخوفًا بشدة من موقف كهذا، فمن الأفضل لك أن تصيغ شروط العقد بحكمة وترو. وحاول قدر الإمكان ألا تخرج عن نطاق المعقول لأن الشروط التي لا تبدو كذلك عادة لا تقتنع بها المحكمة عند اللجوء إليها.

بنود أخرى

لا بد وأن تضع باعتبارك أن كل فندق له ظروفه الخاصة؛ وظروف فندقك قد تضطرك إلى إدراج بنود ذات شكل خاص في عقدك. فالبائع، على سبيل المثال، لا بد وأن يواصل مزاولة نشاطه التجاري و/ أو تلقي الحجوزات نيابة عنك حتى الانتهاء من جميع الإجراءات.

---

(١) هي تعاقدات تتم مع أفراد تأتي إلى الفندق بشكل دوري في مقابل أسعار مخفضة.

ومن ناحية أخرى، قد يصبح من الضروري إدخال المزيد من البنود في العقد إن كنت تنوي استئجار الفندق. لذلك، فإن اللجوء إلى محامٍ محنك للتفاوض بشأن أنسب البنود بالنسبة لك التي يمكن إدراجها في عقد الإيجار أمر غاية في الأهمية.

التأمين

باختصار شديد، يمكن تقسيم أنواع التأمين إلى فئتين مختلفتين:

- تأمين اختياري، لتغطية الكوارث وغيرها من المخاطر
- تأمين إجباري يفرضه القانون، كالتأمين على السيارات

وتأخذ الأسباب التي تفرض اللجوء إلى التأمين أشكالاً كثيرة، فقوانين تنظيم العمل تفرض عليك مثلاً التأمين ضد مسؤوليتك كصاحب عمل. كما أنه في حالة تأجير معدات في الفندق، فقد تفرض عليك الشركة المؤجرة التأمين عليها عند التعاقد معها. كما أنه إذا قمت بشراء الفندق مستعينًا بقرض، فإن مقدمي القرض سوف يحرصون على تأمين استثماراتهم أيضًا.

وعلى الرغم من أن التأمين – في حالتك تلك – لا يعد إجباريًا، فالمتخصصون يوصونك به بشدة حتى تظل قادرًا على الوفاء بالتزاماتك وقت حدوث أية كارثة، وهو أمر غير مستبعد؛ فقد تأتي الكارثة في صورة عاصفة شديدة من الرياح تلحق أضرارًا ببعض أجزاء الفندق، أو إصابة أحد النزلاء بحمى التيفويد مما يؤدي إلى إغلاق الفندق لفترة طويلة، أو حتى تعرض الفندق للسرقة، وهو أمر شائع، لذلك لا تندهش إن قام به أحد العاملين لديك.

المخاطر التي يجب التأمين ضدها

هناك عدد من المخاطر التي تتعرض لها الفنادق تحديدًا، الأمر الذي دعا العديد من شركات التأمين لإصدار بوليصات تأمين تخص أصحاب الفنادق فقط دون غيرهم.

المنشأة	المحتويات	كسر المحتويات الزجاجية	الخسائر	الخسائر المالية	المسؤوليات	
التأمين ضد المخاطر الناجمة عن تبديل بنود العقد	يوصى إلى أقصى حد بالتأمين على المحتويات	يوصى بالتأمين عليها في حالة وجود الأطفال	يوصى بالتأمين لحماية الأرباح	يوصى بالتأمين على الإيرادات قبل تولي البنك المسؤولية عنها	مسؤوليات خاصة بالعاملين	مسؤوليات خاصة بالعامة
يوصى بشدة بالحصول على مظلة تأمينية دائمة	قم بالتأمين على محتوياتك الخاصة في عقد مستقل			خذ في الاعتبار التأمين ضد خيانة الأمانة	التأمين إجباري	يوصى بالتأمين
	ضع في الاعتبار الزيادة الموسمية في المخزون				عرض شهادة تفيد بتأمينك على العاملين	عرض إشعار يفيد بتأمينك على العامة
خذ في الاعتبار التأمين ضد الأضرار العرضية	خذ في الاعتبار التأمين ضد الأضرار					ضع باعتبارك المبالغ الإضافية
						أضف مسؤوليتك تجاه المنتجات المقدمة للنزلاء إلى مظلة التأمين إن كان بالإمكان ذلك

- ضع في الاعتبار أية مخاطر إضافية يمكن التأمين ضدها مثل:
الحوادث الشخصية وتلف الأطعمة المجمدة وأعطال الكمبيوتر والتكاليف القانونية وتلف البضائع في أثناء نقلها وتوقف الخدمات.
- استعرض الأمر باستفاضة مع سمسار تأمين يتمتع بالخبرة.
- احصل على عروض الأسعار التي تقدمها كبرى شركات التأمين، ثم ادرسها أو قارن بينها.
- ابحث عن عروض محلية.
- قم بدفع القسط بصورة شهرية إذا وجدت أن معدّل الفائدة معقول.

الشكل (٥-١): أنواع التأمين واعتباراته

وقم باختيار بوليصة التأمين التي تغطي أكبر قدر من المخاطر التي قد تتعرض لها. ولا تجعل تكلفة الحصول على بوليصة التأمين سببًا في عدم التأمين ضد المخاطر التي قد تحدث لأوهن الأسباب، كأن ينسى أحد النزلاء سيجارته على أحد المقاعد مما يتسبب في اشتعال النيران في الفندق أو حتى في جزء منه.

ويعد سمسار التأمين الذي يتمتع بالخبرة هو أكثر الأشخاص الذين بإمكانهم إسداء النصائح إليك فيما تحتاجه. وإذا كان فندقك يقع في أحد المنتجعات، فهو أفضل من يساعدك في التفاوض مع بعض شركات التأمين والتوصل إلى اتفاق جيد من الناحية المالية.

وتغطي مظلات التأمين في عالم الفنادق أنواعًا معينة من التأمين هي كالتالي:

- **التأمين على منشآت الفندق:** المقصود هنا هو التأمين ضد جميع المخاطر الطبيعية المحتمل حدوثها، وذلك بالطبع في حدود السياسات المتبعة داخل الفندق. كما يمكن إضافة مظلة تأمينية ضد الأضرار التي قد تنجم عن الحوادث العرضية.

- **التأمين على المحتويات:** المقصود هنا هو التأمين على أية بضائع موجودة بمخازن الفندق وكذلك الأثاث ونظم الكمبيوتر والسجلات وما إلى ذلك ضد أغلب المخاطر التي قد يتعرض لها فندقك (كتسرب الغاز مثلاً). ويمكن أيضًا إضافة أية زيادة موسمية في مخزون ومؤن الفندق – التي تتم وفقًا لنشاط الفندق – إلى المظلة التأمينية. ويفضل أيضًا التأمين ضد الأضرار العرضية الذي يأتي أحيانًا كعرض إضافي عند التعاقد مع شركات التأمين. ويرجع ذلك لأهميته خاصةً عندما يقبل الفندق استضافة الأطفال.

- **التأمين ضد أي تعطيل للعمل:** ويقصد منه التأمين ضد أية خسارة للأرباح نتيجة للحوادث التي تقع خارج إرادتك (كتسرب الغاز في منشأة مجاورة مما يعوق الوصول إلى فندقك، أو تفشي مرض معدٍ، أو حدوث حالات تسمم من الطعام أو الشراب الذي تقدمه). ويجب أيضًا أن تضيف الخسائر الناتجة عن تلوث الشواطئ القريبة من الفندق بالزيت في بوليصة تأمين واحدة على الأقل.

- **التأمين ضد الخسائر المالية:** المقصود هنا فقدان أية أموال موجودة بالمنشأة أو بخزينة البنك أو وهي في طريقها إلى مكان آخر آمن. ولكن هناك بعض القواعد والشروط التي يتم تطبيقها وفقًا للمكان الذي توضع به النقود (كالخزانة مثلاً)، وهيئتها (كأن تكون في صورة شيكات مثلاً)، ووقت سرقتها. ويمكن أيضًا التأمين ضد غش أحد العاملين أو خيانته، أو ما يعرف بالتأمين ضد خيانة الأمانة في هذا النوع من التأمينات.

- **التأمين على المحتويات الزجاجية:** ويقصد منه التأمين على المحتويات الزجاجية الموجودة داخل الفندق وخارجه، والألواح الزجاجية المخصصة للعرض والأرفف واللافتات والمرايا.

- التأمين ضد المسؤوليات: ويقصد بها مسؤوليات صاحب العمل تجاه الإصابات الجسدية والأمراض التي يصاب بها العاملون نتيجة للعمل أو في أثنائه. ويجب أن تعرض في فندقك شهادة موثقة تفيد بتأمينك على العاملين لديك. وهناك أيضًا مسؤولياتك تجاه النزلاء والعامة عن أية إصابة أو جروح أو أمراض أو أي فقد أو تلف لأمتعتهم، أو أية أضرار تحدث لهم بسبب عملك، ويدخل فيها أيضًا مسؤوليتك عن الطعام والشراب المقدمَين في الفندق.

وتقدم بعض شركات التأمين عروضًا تأمينية لا تشتمل على تغطية تأمينية ضد مسؤوليات صاحب العمل. ولكن، إذا كانت هناك فرصة - ولو ضئيلة - لتعيين أي فرد معك، فلا تفكر في الاستغناء عن هذه التغطية التأمينية توفيرًا للمال.

وفيما يخص مسؤوليتك تجاه فقدان أمتعة النزلاء أو تعرضها للتلف، فهي غير محددة المعالم تمامًا، وذلك وفقًا لما أورده القانون الإنجليزي لمالكي الفنادق لعام ١٩٥٦.

وحدد هذا القانون البنود التي يتحمل صاحب الفندق مسؤوليتها بأنها "الخدمات التي يقدمها المالك دون حاجة لإبرام عقد خاص لها مثل الطعام والشراب، والمبيت — في حالة الالتزام بتقديم هذه الخدمة — لأي مسافر يطلب الحصول عليها ويبدو قادرًا وعلى استعداد لدفع مبلغ يتماشى مع الخدمات والتسهيلات التي تقدم له، ويعد في حالة صحية جيدة تسمح باستقباله."

وإذا كان هذا القانون يسري على فندقك، فلا بد أن تعرض إشعارًا بذلك في الفندق، وإن كان من الصعب تحديد أي الفنادق التي لا يسري عليها هذا القانون (انظر الشكل (٥-٢)، وكذلك الفصل التاسع). ويحدد هذا الإشعار حدود التزامات صاحب الفندق بحيث تبلغ ٥٠ جنيهًا إسترلينيًا مقابل كل غرض يتم فقده بحد أقصى ١٠٠ جنيه إسترليني للنزيل الواحد (هذا ما لم يكن الغرض قد تم إيداعه لدى خزانة الفندق أو طُلب إيداعه). ولا تشمل هذه المسؤولية السيارات من أي نوع أو أية أغراض تركت بداخلها. ويختلف الأمر في لندن، حيث يبلغ الحد الأعلى للتعويض عن الغرض المفقود أو التالف ٧٥٠ جنيهًا إسترلينيًا وأقصى

مبلغ يمكن دفعه للنزيل الواحد هو ١٥٠٠ جنيه إسترليني. ويجب أن يذكر الإشعار ضمن ما يورد حدود المسؤولية المالية لصاحب الفندق وفقًا لهذا القانون (انظر الشكل ٥-٢).

ويعد عرض هذا الإشعار أحد الشروط التي تلزم بها شركة التأمين الفندق فهو يقصر مسؤوليتها على المبالغ المذكورة فيه. وغالبًا ما يكون لدى النزلاء تغطية تأمينية خاصة بهم، إلا أنه في حالة طلبهم الحصول على تغطية تأمينية أخرى في الفندق تتجاوز قيمتها القيم المذكورة في الإشعار، فيمكن تقديمها مقابل تحملهم تكاليف إضافية في الفندق.

وبالإضافة إلى الأنواع الأساسية التي سبق ذكرها، هناك أنواع أخرى من التأمين يمكنك اختيار ما يتناسب منها مع احتياجاتك ومتطلباتك؛ ومنها:

- **التأمين ضد الحوادث الشخصية:** يتم به تقديم تعويض مالي و/ أو دخل ثابت للمديرين والموظفين إذا ما تعرضوا لحوادث في العمل.
- **التأمين على الأطعمة المجمدة:** وذلك ضد حدوث عطل في أجهزة التبريد أو انقطاع التيار الكهربي.
- **التأمين على أجهزة الكمبيوتر الصغيرة:** وذلك عند فقدان الجهاز أو تعرضه للتلف أو العطل، و/ أو فقدان البيانات أو تلفها.
- **التأمين ضد التكاليف القانونية:** تغطية تكاليف المنازعات القضائية، بما في ذلك المنازعات مع الموظفين أو العملاء، إلى جانب التكاليف القانونية الأخرى.
- **التأمين على البضائع المنقولة:** وذلك في أثناء نقلها أو عند تحميلها أو تفريغها.
- **التأمين على سجلات الديون:** وذلك عند تلف سجلات الديون التي ليس لديك نسخة أخرى منها.
- **التأمين ضد توقف الخدمات الحيوية:** مثل انقطاع الكهرباء أو الغاز أو الماء.
- **التأمين على حياة كبار الموظفين:** وذلك للحصول على تعويض مقابل فقدان أحد كبار العاملين.

إشعار

فقد أمتعة النزلاء أو تعرضها للتلف

وفقًا لقانون مالكي الفنادق لعام ١٩٥٦، قد يتحمل صاحب الفندق في ظروف معينة مسؤولية التعويض عن أي فقدان أو تلف يلحق بأغراض النزيل، حتى ولو لم يكن ذلك بسبب خطأ صدر عن صاحب الفندق أو العاملين لديه.

اعتبارات خاصة بالتعويض:

(أ) لا يغطي هذا التعويض سوى أغراض النزلاء المقيمين إقامة كاملة شاملة المبيت.

(ب) يقتصر مبلغ التعويض على ٥٠ جنيهًا إسترلينيًا لكل غرض مفقود بحد أقصى ١٠٠ جنيه إسترليني للنزيل الواحد، إلا إذا كانت الأمتعة قد تم إيداعها في خزانة الفندق أو طُلب إيداعها.

(ج) لا يشمل هذا التعويض أية خسائر تلحق بالسيارات أو أي نوع آخر من المركبات، أو أية أغراض تركت فيها، كما أنها أيضًا لا تشمل الأحصنة أو أية حيوانات حية أخرى.

لا يمثل هذا الإشعار إقرارًا بسريان القانون على الفندق، أو تحمل صاحب الفندق للمسؤوليات المنوه عنها هنا بأية حال من الأحوال.

الشكل (٥-٢): إشعار فقد أمتعة النزلاء أو تعرضها للتلف

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن محتويات الإقامة الخاصة بك من أثاث وما إلى ذلك، لا تقع تحت المظلة التأمينية الخاصة بالفندق (ولكن يمكن التأمين عليها باستخدام بوليصة تأمين دور الضيافة)، ويجب أن يتم التأمين عليها بصورة منفصلة عن مظلة تأمين الفندق.

شركات التأمين

المقصود هنا هو الحصول على العروض التي تقدمها شركات عدة لفحصها بدقة والاختيار من بينها التغطية التأمينية التي تناسبك على أفضل نحو. ويمكنك اللجوء إلى أي سمسار من سماسرة التأمين في بلدتك ليساعدك في الوصول إلى بعض هذه الشركات. ولكن

هناك بعض الشركات التي يفضل أن تذهب إليها مباشرة. ولـدى جمعيـة خـدمات الـضيافة البريطانية خطط تأمين خاصة بأعضائها.

ولكن لا بد من الاعتراف بأن شركات التـأمين حاليًـا تخـشى التعامـل مـع دور الـضيافة والنزل الصغيرة، وتضع للتعامل معها شروطًا مجحفة. فهي لن تتعامل مثلاً مع فندق يعتمـد عمله على المواسم فقط، إلا إذا أظهر صاحبه قدرته على ممارسة نشاطه التجاري طوال السنة. وفي الوقت نفسه، فالعديد من شركات التأمين ترهب التعامل مع المشاريع الجديـدة إذا كـان مالكها ليست لديه الخبرة المناسبة. أما الشركات المعروفة، فستطلب مستندات موثقة تفيد أن مبنى الفندق آمن ضد الحرائق وأخطار الكهرباء.

وفي الحقيقة، لن يكون أمامك خيار في بعض الحالات؛ لأن موافقة بعض المقرضـين عـلى منحك القرض تعتمد على التغطية التأمينية التي يفرضونها عليك. وحينئذ، ثق أنـك سـتدفع أكثر بكثير مما تحتاجه. ولهذا، من الأفضل أن تتجنب هذا الموقف برمته.

وانتبه إلى ما يلي:

- ما تراه من تجاوزات غير مقبولة في عقد التأمين (مثل المبالغ التي تخصمها شركات التأمين من قيمة الخسائر عند دفع قيمة التأمين)
- إمكانية دفع الأقساط بصورة شهرية دون رفع قيمـة الفائـدة، فهـذا سـيؤثر إيجابيًـا عـلى التدفق النقدي لديك.
- التزامك بتأمين مبنى فندقك الجديد بمجرد إبرام العقود

وإذا كنت تنوي التأمين على فندقك بمبلغ يقل عن ثمن إعادة بنائه مـرة أخـرى، فخـذ في الاعتبار أن جميع طلبات دفع قيمة التأمين لن تثمر إلا عن دفـع متوسـط القيمـة التـي قمـت بالتأمين بها. فيتم – على سبيل المثال – خصم عشرين بالمائة من قيمة الفندق المذكورة في عقد التأمين وخصم عشرين بالمائة أخرى مع كل طلب من طلبات دفع قيمة التأمين.

الانتقال إلى الفندق والإجراءات الواجب اتخاذها

الاستحواذ على النزلاء

من المؤكد أنك الآن على دراية كافية بالنفقات الباهظة التي تتكلفها الدعاية والإعلان، فهل تود مواصلة دفع هذه المبالغ الكبيرة التي تتزايد يومًا بعد يوم؟ بالطبع، لا. فلا يرغب أي شخص في القضاء على أرباحه أولاً بأول بالإنفاق على الإعلانات أكثر من اللازم.

ولتعلم دومًا أن أرخص صور الدعاية وأفضلها هي النزلاء أنفسهم. فعليك أن تسعى لأن يكونوا هم السبيل في ذيوع صيتك، وهو ما لن يتحقق إلا بعد أن تؤثر فيهم أولاً بشكل إيجابي.

فإذا كان النزلاء مقيمين بالفعل في الفندق وقت توليك العمل فيه، فإن قضاء عدة دقائق مع البائع (وبيدك المفكرة والقلم) لتعرف منه ما إذا كانت هذه أول زيارة لهم للفندق أم لا، ولتعرف أيضًا المدة التي ينوون قضاءها، وما الأشياء التي يفضلونها والتي يكرهونها، سيؤدي بالتأكيد إلى حصولك على مزيد من الأرباح. ولا تنس أن طلبات الزبائن لا بد وأن تلبى، بغض النظر عما تفضله أنت، ولا سيما في الأطعمة.

وفي الوقت نفسه، حاول أن تقنع أي نزيل مقيم بالفندق بأنك تستطيع أن تقوم بعملك على أكمل وجه مثلما كان يفعل صاحب الفندق السابق، وأن بإمكانه الثقة بك بالقدر نفسه. وإذا استطعت أن تجذب الانتباه عن صاحب الفندق السابق دون تشويه صورته، فخيرًا ما فعلت.

التعامل مع الحجوزات

بالنسبة إلى مبالغ الحجوزات التي تلقاها صاحب الفندق السابق، فلا بد وأن تعد بها بيانًا مفصلاً ليرفق بعقد البيع ويصبح جزءًا لا يتجزأ منه.

وقبل أن يذهب البائع بلا رجعة، لا بد وأن تعرف منه معلومات أكثر عمن قاموا بالحجز بأسئلة مثل: هل سبق لهم النزول بالفندق؟ هل يعرفون أنهم لن يجدوا البائع عند وصولهم؟ هل سبق لهم التصريح بما يفضلونه وبطلباتهم الخاصة (كأن لا يأكلون الأسماك مثلاً).

والآن، حان الوقت لبناء قاعدة بيانات كاملة في سجلاتك عن جميع النزلاء، حتى يمكنك الرجوع إليها بمجرد اتصالهم أو قبل وصولهم مباشرة للبحث عن أي شيء يخصهم. ومن الممكن أن تستخدم دفترًا مفهرسًا حجم أوراقه A4، فهذا سيفي بالغرض. فإذا وجد النزلاء أنك تذكر الأمور التي يفضلونها (كأن يفضلون مثلاً إضافة الكريمة على القهوة)، فإنهم سيشعرون بالامتنان لك. فجميع النزلاء يرغبون أن يتم التعامل معهم وكأنهم أفضل العملاء لديك. وهذا هو الهدف الأساسي الذي لا بد وأن تضعه نصب عينيك دومًا، ولكن دون تملق أو نفاق.

ومن الأمور التي يجب الانتباه لها أنه في حالة ما إذا قمت بحفظ بيانات شخصية عن النزلاء على جهاز كمبيوتر – التي ربما يكون فيها ما يسيء إليهم إن ذاعت، فإنه بموجب قانون حماية البيانات يستطيع النزلاء الحصول على نسخة من المعلومات التي تختزنها لديك عنهم. ولكن ربما عليك أن تخطر الجهات المختصة بأنك تحتفظ بهذه البيانات ودفع اشتراك سنوي للسماح لك بالاحتفاظ بها. أما إذا كنت لا تحتفظ إلا بالقدر الذي يكفيك من البيانات لاستيفاء السجلات والحسابات وإدارة العاملين، فليس هناك حاجة في أغلب الأحوال لأن تقوم بهذا الإخطار، ولكن للحرص على سلامة موقفك اطلب من الجهات المختصة الحصول على دليل لتقييم وضعك ولتعرف مدى التزامك في الحفاظ على خصوصية النزلاء. أما فيما يخص باقي جوانب هذا القانون فإنها تسري على جميع البيانات الأخرى. فيسري هذا القانون على السجلات الورقية، وإن لم تكن هناك حاجة لإخطار الجهات المختصة عنها، كما أن لجميع العاملين والنزلاء الحق في الوصول إلى المعلومات المدونة بشأنهم، ما لم تكن مُعفى من هذا الواجب بصورة مؤقتة خلال الترتيبات الخاصة بانتقالك إلى الفندق. لذلك، كن حريصًا فيما تدونه عن الجميع. ويسري هذا القانون أيضًا على البيانات الخاصة بالدوائر التليفزيونية المغلقة إن كان الفندق مجهزًا بها، لذلك لا تتوانَ عن الاستفسار عن التداعيات القانونية لذلك عليك.

استلام مخزون البضائع

هناك أفراد متخصصون لا عمل لهم سوى جرد وتقييم بضائع المخازن في بداية أو نهاية أية فترة تجارية، أو عندما يتم تغيير صاحب العمل. وربما لا تكون في حاجة إلى أحد للقيام بهذه المهمة ما لم يكن الفندق كبيرًا ويحتوي على مخزون باهظ الثمن.

فالفندق الصغير، وقت إغلاقه، لا تزيد قيمة بضائعه - على الأكثر - عن عدة مئات من الجنيهات. وهذا يعني أنك إذا قمت بفحص البضائع بنفسك، سيكون من السهل عليك أن تعرف بالضبط ما ستحصل عليه. بل وستتمكن أيضًا من الوقوف على ما يمكنك أخذه وما يجب عليك تركه.

وقبل أي شيء، تذكر أنك لا بد وألا تدفع في البضائع أكثر مما دفع البائع فيها. وإذا كانت البضائع عليها ضريبة القيمة المضافة، فهذا يعني أن الضريبة قد تم حسابها بالفعل لدى مصلحة الضرائب. ومن ثم، فأنت غير ملزم بالدفع مرة أخرى. وهذا بدوره يعني أنك لا بد وأن تتنازل وقت الشراء عن أي شيء لم يتم دفع ضريبة القيمة المضافة له.

ثانيًا، لا بد وأن تراجع بنفسك التاريخ المدون على الفواتير الخاصة بالبضائع لتتمكن من معرفة عمرها. فبعض البائعين غير أمناء، بغض النظر عما يبدو عليهم وقت لقائك بهم. ومن المؤكد أنك لا ترغب في أن تدفع لبضائع مر على تاريخ صلاحيتها الكثير، كأن تشتري مثلاً صندوق عصائر منتهية الصلاحية تمت تخبئته تحت الصناديق السليمة الأخرى.

ولهذا السبب، يفضل أن تخصص وقتًا كافيًا في صباح يوم تسلم البضائع لتفحصها بدقة، وتضع علامة على ما لا يضرك شراؤه في شيء. فإذا اكتشفت أية محاولة لدس بضائع قديمة إليك، فإياك وأن ترحم البائع.

الجرد

بالطريقة نفسها التي فحص بها المهندس هيكل وبناء الفندق، لا بد وأن تكون دقيقًا في أثناء عملية الجرد. والمقصود هنا إعداد قائمة بالتركيبات والأجهزة والأثاثات والمعدات

الموجودة بالفندق. وأنت بالفعل قد بدأت في عملية الجرد وأنت تدون محتويات المطبخ عند زيارتك للفندق لرؤيته. وبالتالي، فإن الوقت قد حان للتأكد من عدم استبدال المعدات القديمة بالجديدة التي رأيتها وقت تفقدك للفندق أول مرة.

وعليك قبل الانتقال للفندق، وهو الوقت الذي ما زال بإمكانك التفاوض خلاله مع البائع حول السعر وتخفيضه، أن تفحص مختلف محتويات وأدوات الفندق (مثل الآنية الفخارية وأدوات المائدة)، وذلك للتأكد من أنك ستجد ما يكفيك منها لمواصلة العمل. ولتضع باعتبارك أنه إذا لم يكن بإمكانك الحصول على القطع البديلة فإن هذا يعني أن عليك تغيير المحتويات جميعها.

وقد سبق أن ذكرنا في الفصل الثاني أن عليك فحص جميع قطع الأثاث بمنتهى الحرص للتأكد من إمكانية استخدامها وأن مواصفاتها تتفق مع ما هو منصوص عليه في القوانين الخاصة بالسلامة من الحريق. وربما يكون البائع أمينًا ويخبرك بأنك تحتاج إلى تغيير الأثاث بأكمله، ومن المؤكد أن هذا سينعكس على السعر الذي يطلبه للفندق. ولكن، إذا لم يحدث ذلك، وفوجئت بعد الشراء بأنك في حاجة لتغيير عدد كبير من قطع الأثاث التي يعد استخدامها بمثابة فعل غير قانوني، فمن المؤكد أن هذا التغيير سيطيح بأرباحك لسنوات قادمة.

ومن الممكن أن تخبر محاميك بجميع التفاصيل المتعلقة بمختلف المفردات المتنازع عليها بمنتهى الصراحة، حتى يمكن إدخال التعديلات على العقد، بعد إجراء المفاوضات الضرورية.

نقاط يجب أخذها في الاعتبار

وفقًا للقوانين البريطانية، هناك عدد من الهيئات التي يجب عليك الاتصال بها عند البدء في مشروعك الخاص، هي كالتالي:

- مصلحة الضرائب: وذلك لإطلاعها على وضع مشروعك الخاص. ويحتم عليك القانون أن تخطر الهيئة في غضون ستة أشهر من نهاية سنة التقييم التي بدأت خلالها

العمل في مشروعك الخاص. وإذا لم تقم بذلك، فإن هذا يعرضك لتحمل فائدة الضرائب التي لم يتم دفعها بالإضافة إلى العقوبات المنصوص عليها.

- مكتب اشتراكات الضمان الاجتماعي (وهو هيئة تابعة لمصلحة الضرائب): وذلك بهدف التسجيل به لدفع اشتراكات الضمان الاجتماعي عن مشروعك الخاص (انظر الفصل السابع).
- مكتب ضريبة القيمة المضافة: وذلك إذا كنت من المسجلين ضمن فئات هذه الضريبة (انظر الفصل السابع).
- هيئة الصحة البيئية الخاصة بالجهة المحلية التابع لها: وذلك لتسجيل المبنى في إطار قانون سلامة التغذية. ويجب إخطار الهيئة خلال ٢٨ يومًا من بدء التشغيل.
- هيئة التصنيف التابعة للسلطات المحلية
- موردو المؤسسات ذات المنفعة العامة المتعاقد معهم
- قسم اقتطاع الضرائب من المنبع التابع لمصلحة الضرائب إذا كنت تنوي توظيف عاملين.
- الجهات المختصة بحفظ المعلومات إذا كنت تنوي الاحتفاظ بسجلات عن النزلاء في جهاز كمبيوتر.

إدخال التغييرات

بمجرد انتقالك للفندق، قد تنتابك رغبة عارمة في تغيير عشرات الأشياء. ولكنك لا بد وأن تقاوم هذا الإحساس قدر الإمكان. فالتسرع في إجراء هذه التغييرات في بداية المشروع قد يجعلك تندم بعد ذلك، خاصة إذا ما وجدت نفسك قد تكلفت أكثر مما ينبغي.

تغيير اسم الفندق

لا بد وأن تفكر بإمعان قبل أن تغير اسم فندقك، خاصة إذا كان قد اشتهر باسمه الحالي. فمهما كان اسمه، فهذا هو الاسم الذي يعرفه به الكثير من الناس، بمن فيهم العاملون في مركز المعلومات السياحية، وكذلك جميع الأفراد الذين سبق لهم الإقامة بالفندق. كما أنه هو الاسم الذي يظهر في

دليل التليفون والعديد من الكتيبات الإرشادية. أما الاسم الآخر الذي قد تختاره، فقد يستغرق عدة سنوات قبل أن يُعرف بين الناس، وذلك حينما يقبلون على شراء الكتيبات الجديدة. وانظر الفصل السادس لمعرفة كيفية استخدام كلمة "فندق" في اسم الفندق الخاص بك.

وبدلاً من ذلك، ربما تركز انتباهك على تغيير الأسلوب الذي كان يُدار به العمل تغييرًا شاملاً، وذلك برفع مستوى الخدمة ومن ثم زيادة الأسعار، أو بمعنىً آخر البدء من الصفر مرة أخرى. أما إذا لم يكن المبنى الذي اشتريته كان فندقًا في الأصل، فبإمكانك تغيير الاسم ولكن في حدود المنطق.

ومن الطبيعي أنك لن ترغب في تسمية فندقك باسم فندق آخر يقع في المنطقة نفسها أو بالأحرى لا تستطيع القيام بذلك. كما أنه بغض النظر عن الفخامة التي تريد أن تصبغها باسم الفندق، فهناك بعض الكلمات والتعبيرات التي يحظر استخدامها دون الحصول على إذن من السلطات المختصة. ففي إنجلترا مثلاً، لا يمكن استخدام كلمات مثل: "دولية"، أو "إنجليزية"، أو "ملكي"، أو "الملك"، أو "الأمير"، أو "الدوق" وكثير غيرها إلا بإذن من وزير التجارة والصناعة. بل إن استخدام بعض الكلمات يعد جريمة يعاقب عليها القانون في إنجلترا.

حاول تجنب استخدام الأسماء الشاذة، فبعض هذه الأسماء قد يهدد - بل ويدمر - مستقبلك الفندقي تمامًا، قبل حتى أن يبدأ.

وعندما تكون بصدد اختيار اسم، فكر طويلاً وبإمعان حول الصورة التي ترغب في رسمها بأذهان الناس الذين تتوقع منهم أن يقرءوا عن فندقك. فلا بد وأن تجذب اهتمامهم من اللحظة الأولى عبر هذا الاسم (انظر الفصل الثامن لمزيد من المعلومات عن الدعاية).

ولكن، إذا كنت تنوي تأجير الفندق، فلا بد وأن تحصل على إذن المالك لتغيير الاسم.

الأدوات المكتبية

هل تعتقد أن الورق المطبوع من الأغراض التي قد تحتاجها عند إدارة الفندق الذي اخترته؟ إذا كان الأمر كذلك، اختر ما يتناسب مع فندقك بألوان تنسجم مع كل شيء فيه.

وإذا كنت تريد أن تروج صورةً فخمة للفندق فبخلاف الأوراق التي يطبع اسم الفندق على رأسها أو كتيبات الدعاية وفواتير الفندق، فكر في أن يكون لديك خطابات مطبوعة لتأكيد الحجز (انظر الفصل التاسع) لتدون فيها المبالغ المدفوعة مقدمًا وشروط دفع الحساب والتزامات النزلاء القانونية. وإذا لم تكن تنوي نشر شروطك على مواقع شبكة الإنترنت، فأفضل شيء هو أن تستخدم ورقًا من النوع NCR لأنه يوفر لك الحصول على أكثر من نسخة دون أية تكاليف إضافية. ولكن لا بد أن تحرص أولاً على الحصول عليه بالألوان التي تنسجم مع الألوان التي اخترتها.

ولا بد أن تفكر جيدًا قبل شراء أية أدوات مكتبية، فأي مشروع تجاري عليه أن يكشف ضمن اسمه اسم صاحب الفندق أو شركائه، وأن يُظهر هذه المعلومات إلى جانب العنوان الذي يمكن إرسال الوثائق والمستندات إليه في جميع:

- خطابات العمل
- طلبيات الشراء المكتوبة لتوريد السلع أو الخدمات
- الفواتير وإيصالات الاستلام التي يتم إصدارها فيما يخص العمل التجاري
- الطلبات المكتوبة لدفع الديون الناشئة عن ممارسة العمل

ولا بد أيضًا من إظهار هذه المعلومات في إشعار يُعرض بوضوح وبصفة دائمة في الفندق. ويوضح الشكل (٥-٣) نموذجًا لمثل هذا الإشعار (انظر أيضًا الفصل التاسع).

تفاصيل ملكية

فندق Bourne

اسم المالك بالكامل	العنوان الذي يمكن أن تُرسل إليه جميع مستندات العمل
آندرو آلان برايت كريستين برايت	

الشكل (٥-٣): إشعار الملكية

وعند اختيار الأدوات المكتبية، وخاصة كتيبات الدعاية (كما هو موضح بالتفصيل في الفصل الثامن)، اسأل نفسك عن الصورة التي ترغب أن يظهر عليها الفندق. فلا بد وأن تتذكر أن هدفك الأساسي هو أن تؤثر في نفوس عملائك، دون التقليل أو المبالغة في هذا التأثير. فكتيبات الدعاية، إذا كانت فخمة ومليئة بالصور الملونة، قد تقضي على مستقبل فندقك قبل أن يبدأ، إذا كان عبارة عن نزل صغير. هذا بالإضافة إلى أن كتيبات مثل هذه ستكلفك أرباح عام بأكمله. ولهذا، ففي مواقف كهذه، لا بد أن تشعر أن المطبوعات ما هي إلا نفقات زائدة يمكنك العمل دونها. وهذا على العكس من بطاقات العمل، التي ستحتاجها دومًا. لذلك، فكر بإمعان، وانفق نقودك بحكمة. بل إنه إذا كان لديك جهاز كمبيوتر وبرامج مناسبة وتوفرت لديك المهارة والأهم من كل ذلك الوقت الكافي، فمن الممكن أن تعتمد على نفسك في إنتاج جميع المطبوعات التي تحتاجها وبنفقات أقل بكثير. بل ويمكنك أن تصنع بنفسك كتيبات الدعاية بعد أن تملأها بما ترغب من الصور الملونة التي تسلب اللب.

ويجب أيضًا إظهار رقم السجل الضريبي على جميع الفواتير إلى جانب جميع المعلومات الخاصة بضريبة القيمة المضافة (انظر الفصل السابع لمزيد من التفاصيل).

تغييرات أخرى

إن التسرع في التصرف دون استشارة الخبراء أو إيجاد الوقت الكافي للتفكير في الأمور بشكل جلي، قد يكلفك الكثير دون داع. فتركيب موقد في المكان لن يفيدك إذا كانت الغلاية الموجودة يمكن أن تقوم بالعمل على أكمل وجه. والأسوأ من ذلك، أنك قد تقوم بشراء معدات مطبخ باهظة الثمن لتفاجأ بعدها أنها لا تنطبق عليها المواصفات الخاصة بسلامة الطعام.

ويمكنك بالطبع التخلص من صورة قبيحة الشكل في أحد الحوائط الموجودة في منطقة الاستقبال. فالمغزى هو أن القرارات المهمة تحتاج إلى تفكير أكبر وأعمق.

أهم النقاط

هل:

- تأكدت من أن بنود عقد الشراء تتماشى مع احتياجاتك؟
- اتخذت الإجراءات اللازمة للتأمين على فندقك بشكل كافٍ؟
- حددت الموعد المناسب لانتقالك إلى الفندق؟
- اتصلت بالهيئات الفندقية المحلية؟
- حصلت على قائمة بالنزلاء وعرفت متطلباتهم الخاصة؟
- حصلت على تفاصيل كاملة عن الحجوزات؟
- فحصت بعناية بضائع المخزن وقمت بجرد محتويات الفندق؟
- اتفقت مع البائع بشأن جميع النقود المتعلقة بفواتير الزبائن ومبالغ الحجز، وبضائع المخزن وجرده؟
- فكرت بعناية في جميع التغييرات التي تنوي إدخالها؟

الفصل السادس

تقييم المعدات واختيار العاملين

هناك علاقة إلى حد ما بين المعدّات المستخدمة وبين عدد العاملين الذين ستحتاج إليهم في عملك. فكلما ارتفعت كفاءة المعدّات المستخدمة، قل عدد العاملين الذين ستحتاج إليهم. ونظرًا لأن العاملين قد يتسببون في إثارة المشاكل وانخفاض الأرباح، فإن الفائدة من تقييم احتياجاتك من المعدات بدقة ستكون كبيرة.

تقييم المعدات وشراؤها

لا بد وأنك قد قمت بتقييم معدّات الفندق تقييمًا مبدئيًا وقت تفقدك له. ولا بد وأنك وضعت هذا التقييم المبدئي في اعتبارك وقت الاتفاق على السعر النهائي للفندق. أما الآن، فقد حان الوقت لتقييم المعدّات مرة أخرى، ولكن بشيء من التفصيل.

المطبخ

إن المطبخ، دون شك، هو المحرك الأساسي لأي فندق. فطعام النزلاء إذا لم يكن شهيًا، فثق أنهم لن يعودوا إلى فندقك مرة أخرى. وعلى هذا الأساس، إذا وجدت مطبخك غير مجهز بالشكل الكافي، فأنت أمام مهمة لا بد من إنجازها لتعود الأمور إلى نصابها. فالمطبخ غير المجهز بصورة مناسبة سيجعل من مهمة الطاهي أو العاملين في المطبخ أمرًا شاقًا عليهم في أقل تقدير.

ولكن لا بد في الوقت نفسه من التفكير في حدود المنطق قدر المستطاع. فإذا كنت تدير نزلاً صغيرًا لا يقدم إلا طعام الإفطار ومكونًا من غرفتي نوم فقط، فلا بد وأن تكون قادرًا على خدمة نزلائك كما لو أنهم من أفراد عائلتك، بقليل من أجهزة المطبخ التجارية المعدة لتحضير الطعام لعدد كبير من الأفراد أو حتى بدونها على الإطلاق. ولكنك ما زلت في حاجة للالتزام بمعايير الطعام الصحي الموضوعة للفنادق (انظر الفصل الثالث).

ويختلف الأمر مع كبر حجم المنشأة، خاصةً في حالة تقديم وجبات الغداء والعشاء للنزلاء. فتمثل هنا خدمة تقديم الوجبات للنزلاء أمرًا يحتاج إلى حرفية عالية، ويكمن النجاح في أن تحدد بدقة ما أنت في حاجة إليه من أجهزة خاصة بالمطبخ.

- اشتر الأجهزة ذات الحجم الملائم لاحتياجاتك، فلا تشتر الأجهزة الكبيرة جدًا أو الصغيرة جدًا.
- حدد العدد المناسب من الأجهزة. فلا تقم بشراء أجهزة إضافية لن تستخدمها. ولا تشتر في الوقت نفسه عددًا يقل عما تحتاجه وإلا سيؤثر ذلك على كفاءة سير العمل.

وما يثير الدهشة حقًا هو وجود عدد كبير من الفنادق التي تخدم عشرة نزلاء أو أكثر ولا تحتوي مطابخها على أية أجهزة تجارية خاصة بالمطبخ. وذلك على الرغم من أن تلك الأجهزة التي تأتي في أحجام مختلفة تسهم بشكل كبير في سهولة إعداد الطعام والمشروبات، هذا إلى جانب أنها أكثر قوة وفاعلية وتوفيرًا للوقت من الأجهزة المنزلية العادية، ولكنها بالطبع أغلى ثمنًا.

والآن، لتلق نظرة عما يمكن أن يناسب مطبخ فندقك الصغير:

- **البوتاجاز:** يعتقد البعض أن من الضروري أن تحصل على بوتاجاز ذي كفاءة عالية، لتتمكن من طهي الكثير من أصناف الطعام التي ترغب في تقديمها. وهؤلاء على حق؛ فالبوتاجاز هو العنصر الأساسي الذي يقوم عليه المطبخ. وعلى هذا الأساس، قم بتركيب البوتاجاز المناسب في مطبخك أولاً، وتأتي باقي الأجهزة من حوله بعد ذلك. ويتوفر في السوق عدد من البوتاجازات ذات تكنولوجيا عالية، بل إن البعض منها مجهز بأجهزة استشعار تستطيع مراقبة درجة حرارة الطعام الداخلية.
- **البوتاجاز المسطح:** وهو جهاز يسهل نقله بخلاف البوتاجاز العادي، ويجب ألا تقل عدد شعلاته عن أربع شعلات حتى يتسم أداء المطبخ بالفاعلية.

- **أفران الميكروويف:** هي أكثر قوة وسرعة من الميكروويف المستخدم في المنازل؛ فعملها أسرع وتغيير درجة حرارتها أسهل. وتوفر بعض المصانع كتبًا إرشادية مجانية لكيفية استخدام أفران الميكروويف والاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.
- **القلاية:** منها ما يمكن تشغيله مستقلاً بعيدًا عن البوتاجاز، ومنها ما يُثبت بالبوتاجاز، ومنها ما يمكن حمله من مكان لآخر. والقلاية ذات أهمية كبيرة في المطبخ، خاصةً إذا كانت الرقائق والمقرمشات من الأطباق التي تقدمها بانتظام في قائمة أصناف الطعام – حتى لو كانت ستقدم للأطفال فقط.
- **الشواية المسطحة:** غاية في النفع لشواء البرجر واللحم والكفتة، وكذلك لإعداد الفطور.
- **الشواية:** يمكن أن تثبت بجوار الحائط، أو يتم تشغيلها بشكل مستقل بعيدًا عن البوتاجاز، أو تُثبت في البوتاجاز. ومتوفر بالأسواق الآن شوايات مسطحة وعادية بإمكانيات متعددة.
- **أوعية الحفاظ على سخونة الطعام:** للحفاظ على سخونة جميع أنواع الحساء والخضراوات.
- **التوستر:** هناك عدة تصميمات من هذا الجهاز تمكنك من تحميص ما يعادل من ٦٠ إلى ٣٨٠ شريحة من الخبز في الساعة، بل والإبقاء على الشرائح ساخنة بعد تحميصها أيضًا.
- **غسالة الأطباق:** لا بد من وجود غسالة أطباق في مطبخك لتضمن النظافة الفائقة للأطباق ، وأدوات المائدة، وفي بعض الأحيان القلايات. مع العلم بأن دورات الغسيل مع هذه الغسالات تتراوح مدتها من دقيقتين اثنتين إلى نصف ساعة على الأكثر.
- **الغلايات الكهربية:** يمكنك الاكتفاء ببراد شاي عادي. ولكن في حالة استهلاك كمية كبيرة من الشاي والقهوة يوميًا، فإن وجودها يمثل أهمية كبيرة.
- **أفران التسخين:** تفيد في تسخين الأطباق قبل تقديمها. كما يمكن الاحتفاظ فيها بالطعام ساخنًا حتى وقت تقديمه. لاحظ أن قانون سلامة الطعام البريطاني يشترط أن يحفظ الطعام في درجة حرارة لا تقل عن ٣٦ درجة مئوية.

- **الثلاجة والفريزر:** في مطابخ الفنادق التي تقدم الطعام والشراب للنـزلاء، هناك أنواع تجارية معينة يمكن أن ينطبق عليها قانون سلامة الطعام. وهناك بعض الأنواع من الأطعمة التي يجب حفظها في درجة حرارة لا تزيد عن ٥ درجات مئوية. ولضمان أعلى مستوى من الكفاءة، يفضل أن تستخدم الثلاجات التي لا يتكون بها الثلج. ولا تنس أنواع الثلاجات المدمج بها نظام مساعد من المراوح لنشر البرودة في جميع أنحائها.
- **أدوات المطبخ المتعددة:** الأسطح التي يتم تقطيع الطعام عليها، والأرفف، وأغطية البوتاجاز، وماكينات إعداد القهوة، والآنية، والسكاكين. مع الوضع في الاعتبار أن القلايات العادية تبلى بسرعة إذا كان ضغط العمل عليها كثيرًا.

تصنع جميع الأجهزة وأدوات المطبخ من الاستانلس ستيل، حتى يتماشى هذا مع المواصفات القياسية الخاصة بالنظافة، والتي تحتم أن تكون أسطح جميع الأجهزة المستخدمة ملساء وغير نفاذة ومتينة وسهلة التنظيف.

ويفضل أن تلجأ إلى الشركات الكبيرة في عالم إنتاج أدوات وأجهزة المطبخ، فهي ستسعد كثيرًا بأن تسدي إليك نصائحها بشأن الأدوات والأجهزة التي تتناسب مع احتياجاتك في المطبخ، بل وربما تقدم إليك تصميمًا مجانيًا له بمجرد أن تتخذ قرار الشراء من عندها.

ويتعين عليك من ناحية أخرى أن توفر بطانية حريق بحيث توضع بجوار مخرج المطبخ كأحد الإجراءات المتبعة لمكافحة الحرائق.

ويمثل الشكل (٦-١) تصميمًا فعليًا لمطبخ أحد الفنادق الصغيرة.

وكما هو الحال مع أغلبية التصميمات، فهو ليس تصميمًا مثاليًا. ولكن المهم أن يضع المرء نصب عينيه المساحات الفاصلة بين الأماكن الأساسية داخل المطبخ مثل:

- المكان الذي يتم فيه تفريغ البضائع
- المكان الذي يتم فيه تخزينها
- المكان الذي يتم فيه إعداد الطعام

- المكان الذي يوضع فيه الطعام قبل طهيه
- المكان الذي يتم فيه طهي الطعام
- المكان الذي يوضع فيه الطعام بعد طهيه
- المكان الذي يتم فيه تجميع الطعام قبل تقديمه
- المكان الذي يُنسق فيه وضع الأطباق قبل تقديمها

ويمكن من خلال تحديد هذه الأماكن معرفة كم التحركات المطلوبة خلال عملية إعداد الطعام. وهذه التحركات لا بد من تقليلها إلى أقصى حد وفقًا للقيود التي يفرضها التصميم الذي وقع اختيارك عليه.

وفي الوقت نفسه، لا تنس وضع حوض منفصل لغسيل الأيدي، ويستحسن أيضًا أن يتوفر بمطبخك أماكن عدة لإعداد الطعام خشية تلوث الطعام.

ولا بد أيضًا أن تولي اهتمامك بالوصلات الكهربائية. فهناك بعض الأجهزة التي تحتاج إلى مقبس قوة تحميله أكثر من ١٣ أمبيرًا، كما أن تشغيل عدد كبير من الأجهزة الكهربية في آن واحد قد يتسبب في زيادة الضغط على النظام الكهربائي. لذلك، ينبغي أن تستشير شركة الكهرباء عن أقصى عدد من الأجهزة الكهربية التي يمكن استخدامها في آن واحد أو عما يمكنك أن تفعله في هذا الشأن أو أن تستعين بكهربائي يتمتع بالخبرة.

وتفرض عليك اللوائح الخاصة بتوفير واستخدام معدّات العمل متابعة مدى ملاءمة أجهزة المطبخ للاستخدام، وكيفية استخدامها (بما في ذلك تدريب العاملين على استخدامها) والمخاطر الناجمة عنها وصيانتها والحفاظ على سلامتها.

ويتحتم عليك أيضًا الالتزام باللوائح الخاصة بسلامة وتركيب الأجهزة التي تعمل بالغاز واللوائح الخاصة بسلامة الأجهزة التي تعمل بالكهرباء، بالإضافة إلى عدد آخر من القواعد الخاصة باستخدام مثل هذه الأجهزة. وتنطبق هذه اللوائح أيضًا على مدى سلامة وصيانة واستخدام جميع المعدات والأجهزة الموجودة في المنشأة. فيتحتم عليك على سبيل المثال أن تسمح للمهندس

المتخصص بفحص جميع الأجهزة التي تعمل بالغاز مرة واحدة في السنة على الأقل، مع تسجيل نتيجة هذا الفحص وحفظه لمدة سنتين. أما إذا لم يتم تسجيل منشأتك ضمن المنشآت التي تقدم خدمات الإقامة الجماعية، فليس عليك الالتزام بهذه المتطلبات الخاصة بالكهرباء، وإن كان عليك في الوقت نفسه صيانة الأسلاك والتوصيلات والمعدات حتى تعمل بشكل سليم. ويمكنك استشارة مسؤول الصحة البيئية أو إدارة المعايير التجارية للاطلاع على آخر المتطلبات. وفيما يخص المسائل المتعلقة بالسلامة من الغاز فيمكنك الاتصال بمركز استشارات الصحة والسلامة.

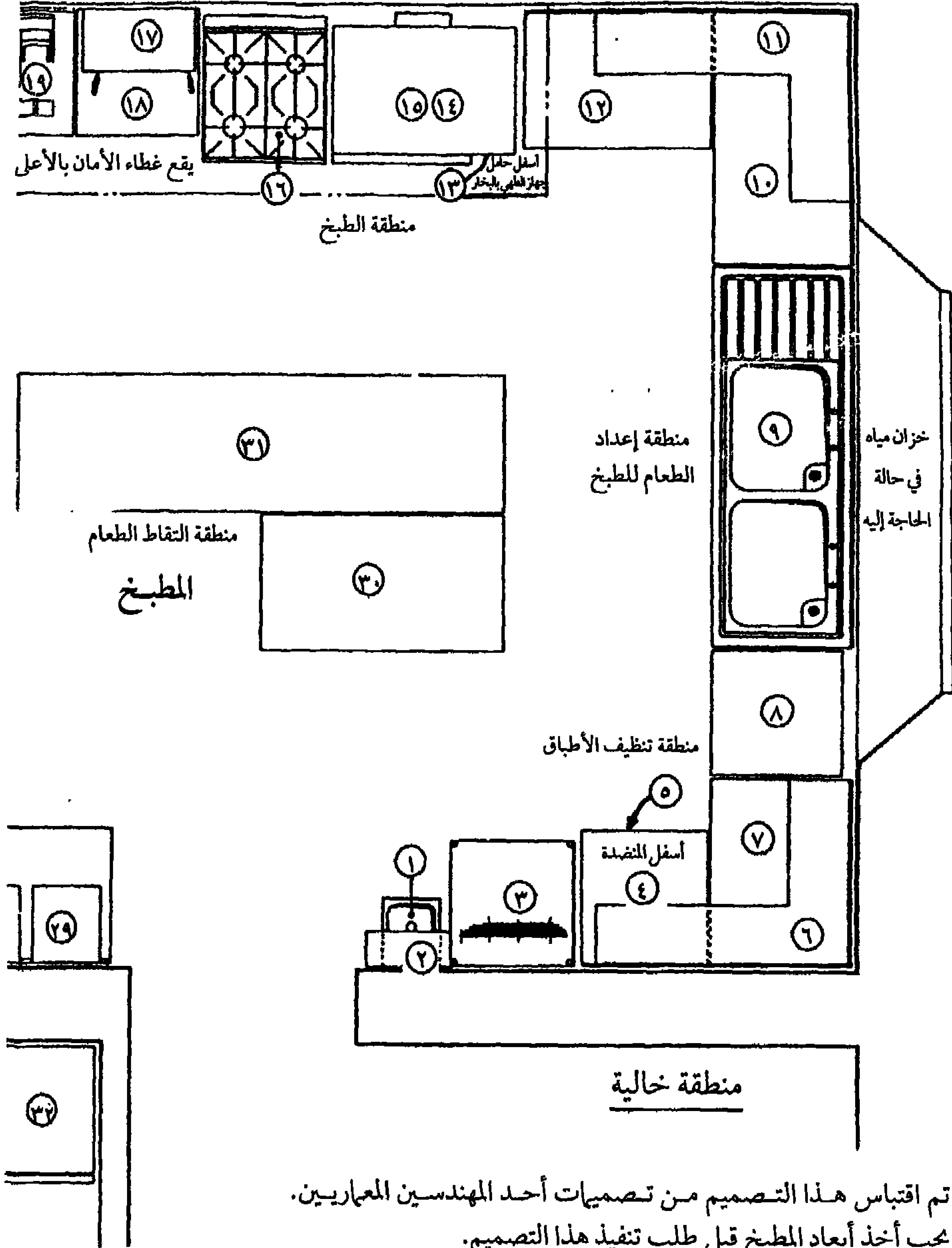
غسيل الملابس وكيّها

من الحكمة أن تتخذ جميع الإجراءات اللازمة لغسيل ملابس النزلاء وكيّها، لأنه إن لم تفعل سيضطر النزلاء، خاصة مع وجود أطفال، إلى غسل الملابس في الحوض أو الحمام وتجفيفها بعد ذلك باستخدام مواسير توزيع الحرارة في الغرف أو بالقرب من المدافئ أو ما يماثلها، وهو ما قد يلحق ضررًا بالغًا بديكورات المكان.

ولا تندهش حين تسمع بعض مديري الفنادق وهم يروون لك قصصًا غريبة عن جوارب وملابس داخلية تم غليها في غلايات إعداد الشاي التي يتم تزويد الغرف بها. لذلك، يجب عليك أن تقوم بجميع الترتيبات اللازمة التي تسهل عليك غسيل ملابس النزلاء وكيها.

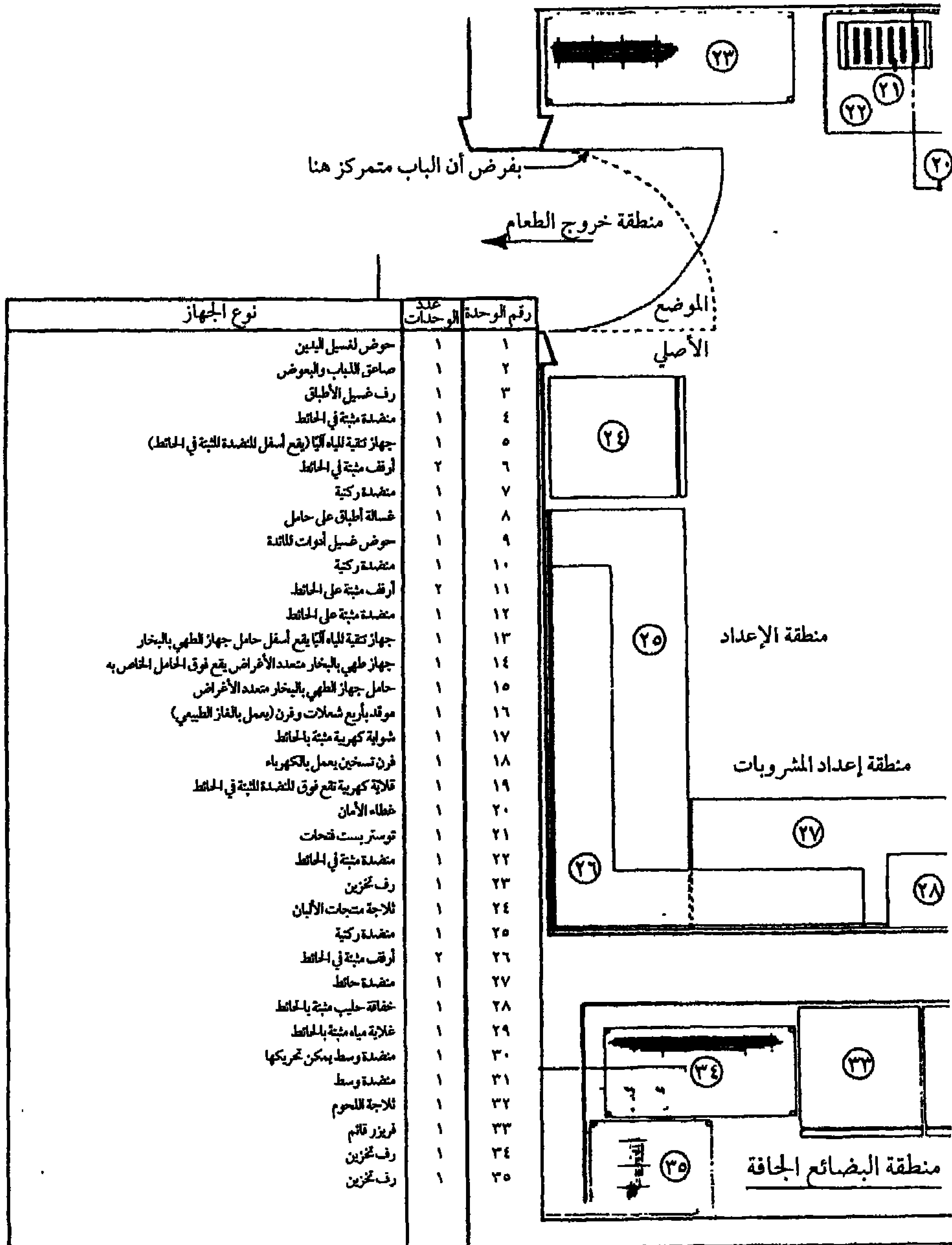
وبإمكانك تقديم خدمة غسيل الملابس وكيّها للنزلاء من الألف إلى الياء، أو الاكتفاء بتوفير غسّالة ومجفف قوي في غرفة منفصلة يمكن للنزلاء استخدامها وقتما يحتاجون إلى ذلك. فإذا قررت تخصيص غرفة لغسيل الملابس، فضع باعتبارك أن الأجهزة المنزلية لن تمر فترة طويلة حتى تتعطل نتيجة للضغط الشديد على استخدامها. ومن ثم، لا بد وأن تفكر في شراء الأجهزة التجارية الكبيرة التي تستخدم في مثل هذه الأغراض، وإن كان من الضروري في الوقت نفسه أن تدرج مثل هذه الخدمات في خطة تقييم المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها.

وربما تتخذ القرار بأن تتولى عملية تنظيف ملابس النزلاء وكيّها بنفسك، وهذا بالطبع مجهود شاق للغاية ولكنه أفضل من ألا تقدم شيئًا.



تم اقتباس هذا التصميم من تصميمات أحد المهندسين المعماريين.
يجب أخذ أبعاد المطبخ قبل طلب تنفيذ هذا التصميم.

الشكل (٦-١): مخطط لأحد المطابخ



رقم الوحدة	عدد الوحدات	نوع الجهاز
١	١	حوض لغسيل اليدين
٢	١	صاعق الذباب والبعوض
٣	١	رف غسيل الأطباق
٤	١	منضدة مثبتة في الحائط
٥	١	جهاز تنقية المياه آليًا (يقع أسفل المنضدة المثبتة في الحائط)
٦	٢	أرفف مثبتة في الحائط
٧	١	منضدة ركنية
٨	١	غسالة أطباق على حامل
٩	١	حوض غسيل أدوات المائدة
١٠	١	منضدة ركنية
١١	٢	أرفف مثبتة على الحائط
١٢	١	منضدة مثبتة على الحائط
١٣	١	جهاز تنقية المياه آليًا يقع أسفل حامل جهاز الطهي بالبخار
١٤	١	جهاز طهي بالبخار متعدد الأغراض يقع فوق الحامل الخاص به
١٥	١	حامل جهاز الطهي بالبخار متعدد الأغراض
١٦	١	موقد بأربع شعلات وفرن (يعمل بالغاز الطبيعي)
١٧	١	شواية كهربية مثبتة بالحائط
١٨	١	فرن تسخين يعمل بالكهرباء
١٩	١	قلاية كهربية تقع فوق المنضدة المثبتة في الحائط
٢٠	١	غطاء الأمان
٢١	١	توستر بست فتحات
٢٢	١	منضدة مثبتة في الحائط
٢٣	١	رف تخزين
٢٤	١	ثلاجة منتجات الألبان
٢٥	١	منضدة ركنية
٢٦	٢	أرفف مثبتة في الحائط
٢٧	١	منضدة حائط
٢٨	١	خفاقة حليب مثبتة بالحائط
٢٩	١	غلاية مياه مثبتة بالحائط
٣٠	١	منضدة وسط يمكن تحريكها
٣١	١	منضدة وسط
٣٢	١	ثلاجة اللحوم
٣٣	١	فريزر قائم
٣٤	١	رف تخزين
٣٥	١	رف تخزين

الغرف العامة

يعطي شكل الفندق من الخارج انطباعًا لدى النزلاء عند دخول الفندق، ولكن تتحدد طبيعة هذا الانطباع بشكل أكبر عن طريق الغرف العامة الموجودة بداخله. فبغض النظر عن الصورة التي ترغب في أن ترسمها بأذهانهم، يتحدد نجاحك أو فشلك بما سيطرأ على أذهان النزلاء بمجرد أن يخطوا بأقدامهم داخل الفندق.

فهل أحسست أنت نفسك بالانبهار عندما دخلت إلى الفندق؟ وإذا كانت إجابتك بالنفي، فاسأل نفسك أين يكمن الخطأ، لأنه من الضروري عندها أن تشرع في تجهيز هذه الغرف بالشكل الذي كنت تود في رؤيتها عليه. فالانطباعات الأولى تدوم.

فكل ركن من هذه الغرف لا بد وأن يكون مريحًا ومرتبًا ومنمقًا ويدعو إلى الاسترخاء. ويمكنك استغلال الإضاءة الخافتة والمريحة للعين في الوقت نفسه على الحوائط، فهي ستساعدك كثيرًا في تحقيق هذا الهدف. أما تعليق المصابيح البيضاء في منتصف السقف، فسيشعر النزلاء بعدم الراحة وافتقار الدفء.

والآن، من المؤكد أنك على دراية كافية بالقوانين والضوابط المعمول بها فيما يخص السلامة من الحرائق. فإذا كانت في هذه الغرف قطعة أثاث يجب تغييرها أو إعادة تنجيدها، فلا بد وأن تفكر بمنتهى الحرص والعناية قبل أن تبدأ في تنفيذ ذلك. فلن تكون فكرة جيدة أبدًا أن تشتري أثاثًا باهظًا لغرفة الاستقبال وأنت تتوقع في الأسبوع التالي قيام أطفال أحد النزلاء بالقفز عليه ومسح أيديهم الملطخة بالأوساخ فيه. نعم، هناك أطفال سلوكهم حسن، ولكن البعض الآخر لا! وعلى هذا الأساس، فأنت لا بد وأن تختار قطع أثاثك بما يتناسب مع نوعية الفندق الذي تديره.

غرفة العشاء

لا بد من تجهيز غرفة العشاء بصورة تبعث على الراحة والدفء في نفوس النزلاء، خاصة مع وضع إضاءة خافتة على الحوائط ولكن بقدر يتيح للنزلاء رؤية ما سيأكلونه على مائدة الطعام وبصورة لا تجعلهم في جو يثير الكآبة بداخلهم.

وإذا كنت بحاجة إلى استبدال الموائد الموجودة بغرفة العشاء، فمن الأفضل لك أن تختار الموائد المربعة التي تتسع الواحدة منها لفردين، وفي حالة وجود أكثر من شخصين يمكن ضم بعضها إلى بعض. ولا شك أن تلميع خشب الأثاث ووضع قطع صغيرة من السجاد على الأرض يعطي انطباعًا أفضل، ولكن لا يفضل اللجوء إلى ذلك إذا كنت تتوقع استقبال أطفال.

أما إذا كنت تخطط لإعادة تأثيث غرفة عشاء بالكامل وكنت لا ترغب في استخدام الموائد الصغيرة، فلا بد وأن تعرف أن المنضدة المربعة التي تتسع لأربعة أشخاص تشغل على الأقل حيزًا مقداره ٩٠٠ ملليمتر في ٩٠٠ ملليمتر، في حين أن المنضدة المستطيلة التي تتسع لستة أشخاص تشغل ١٥٠٠ ملليمتر في ٩٠٠ ملليمتر. هذا بالإضافة إلى ضرورة توفير مساحة قدرها ٧٠٠ ملليمتر حول الموائد حتى يمكن تحريك المقاعد. أما إذا كانت طبيعة المكان تحتم مرور الأشخاص من بين الموائد، فلا بد من توفير مساحة أكبر بين الموائد. ومن ناحية أخرى، يُفضل أن تكون هناك مساحة شاغرة - إذا كان ذلك ممكنًا - لوضع حبوب الإفطار والعصائر وأدوات المائدة، وربما ماكينة عمل القهوة.

الموسيقى

يتحدث النزلاء براحة واسترخاء أكبر إذا ما كانت هناك موسيقى هادئة تنساب حولهم في المكان. فإن لم تكن هناك مثل هذه الموسيقى، ستبدو حجرة العشاء كمكان يبعث على الكآبة في وقت يتبادل فيه النزلاء حديثهم همسًا وكأنما تبدو على ملامحهم الخوف من أن يعلو صوتهم.

وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن بعض أصحاب الفنادق لا يدركون أن تشغيل الموسيقى في مكان عام يتطلب منهم الحصول على تصريح بذلك وفقًا لقانون حقوق الطبع والملكية الفكرية البريطاني، سواء أكانت هذه الموسيقى تعزف على الهواء مباشرة، أو تبث من الراديو أو التليفزيون أو جهاز تسجيل.

لذلك، يتحتم على أصحاب الفنادق الذين يقدمون مقطوعات موسيقية لنزلائهم ولم تكن من تلحينهم، الحصول على تصريح من الهيئات المختصة قبل تقديمها.

غرف النوم

إذا كان النزلاء غير قادرين على النوم بسبب الأسرة غير المريحة، فثق أنهم سيغادرون فندقك في أقرب فرصة ممكنة. وليت الأمر سيقتصر على هذا الحد، فهم لن يعودوا إليك مرة أخرى ولن يتحدثوا بشكل طيب عن فندقك إلى أصدقائهم. فالأمر بهذه البساطة.

وعلى الرغم من هذا، نجد أن عددًا قليلاً فقط من أصحاب الفنادق يعيرون انتباههم لأسرة النزلاء. ومن ثم، حتى تتميز عن منافسيك، احرص على تجهيز غرف نومك بأسرة ثابتة ومريحة لا تحدث صريرًا أو صوتًا مزعجًا. وتزداد أهمية هذا الأمر إذا كنت قد خصصت حجرة للأزواج لقضاء شهر العسل.

وقد وضعت هيئة تنشيط السياحة البريطانية حدًا أدنى لمعايير جميع خدمات الإقامة، كما أنها تقوم بنشر كتيبات إرشادية توفرها للعامة وتورد فيها قائمة بالمعايير المختلفة لهذه الخدمات. وبالتالي، فمن الطبيعي أن تجد نزلاءً يتوقعون الحصول على خدمة ترقى إلى هذه المعايير.

ويمكن الحصول على كتيب معايير جودة الإقامة من مقر هيئة تنشيط السياحة البريطانية ومن المجالس العليا الإقليمية للسياحة. وهناك كتيب إرشادي منفصل خاص بالأشخاص المعاقين. وقد أجمعت كل من هيئة تنشيط السياحة البريطانية وهيئة تنشيط السياحة الاسكتلندية وهيئة تنشيط السياحة في ويلز على معايير ضمان الجودة هذه، وتصنف الفنادق من حيث عدد النجوم وفقًا لفئة الإقامة التي توفرها، كما هو موضح في الملحق الموجود في نهاية الكتاب. ويجدر التنويه هنا إلى أن المنشآت التي تستخدم كلمة "فندق" كجزء من هويتها التجارية، سوف يتم تقييمها أيضًا وفقًا للتصنيف القائم على عدد النجوم الخاص بالفنادق الأكبر حجمًا.

ويتم دفع رسوم مقابل عمليات التفتيش والفحص السنوية بالإضافة إلى العضوية في هذه الهيئات التي تعود على الفنادق بفوائد أخرى. وتتحدد قيمة هذه الرسوم وفقًا لحجم الفندق.

وكما هو الحال مع جميع قطع الأثاث الأخرى، لا بد وأن تكون مواصفات الأسرة والوسائد مطابقة لما هو منصوص عليه بضوابط ولوائح السلامة من نشوب الحرائق.

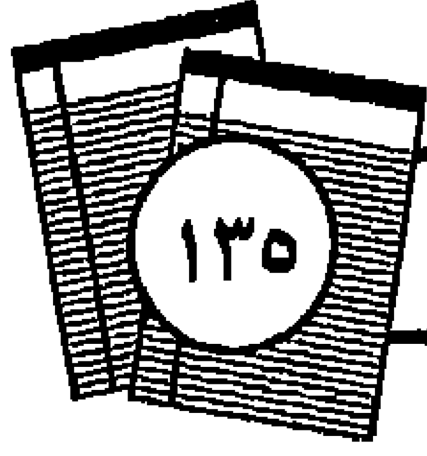
وتزداد توقعات النزلاء تجاه معايير الخدمة في الفنادق يومًا بعد يوم. ويرجع ذلك بشكل كبير إلى مستوى الخدمة الذي يقدم إليهم في فنادق الدول الأخرى، خاصة فيما يتعلق بتخصيص حمام لكل غرفة. بل وقد أصبح اتجاهًا سائدًا بين النزلاء ألا يقوموا بالحجز إلا بعد التأكد من وجود حمام كامل ملحق بغرف نومهم (انظر الفصل الثاني).

وفي الوقت نفسه، ضع باعتبارك أن النزلاء قد يرغبون في المكوث بغرف نومهم في أوقات أخرى غير أوقات النوم. ومن ثم، من الأفضل أن تضع بكل غرفة مزدوجة مقعدين مريحين إذا أمكن.

ومن جانب آخر، لا يوجد سوى عدد قليل من الشركات المتخصصة في صناعة الأجهزة التي توضع بغرف نوم الفنادق. ومن الأجهزة المتاحة التي يمكن تجهيز غرف النوم بها ما يلي:

- **أجهزة التليفزيون:** يعد وجود التليفزيون في غرف النوم أمرًا ضروريًا للغالبية العظمى من النزلاء، مع أو دون إرسال القمر الصناعي. ولكن الأمر قد يتحول إلى كابوس مفزع إذا كانت الحوائط غير سميكة، وكان هناك نزلاء يرغبون في مشاهدة التليفزيون في أوقات متأخرة من الليل، ولا سيما إذا كانوا من ضعاف السمع!
- **أجهزة إعداد الشاي والقهوة:** تساعد هذه الأجهزة النزلاء على إعداد مشروباتهم بأنفسهم وقتما يرغبون في ذلك. وهذا بالطبع يقلل الضغط على خدمة الغرف عندما يحتاج النزلاء إلى تناول الشاي أو القهوة.
- **مجفف الشعر:** ترغب النساء عادة في غسل شعورهن وهن بعيدات عن منازلهن؛ فتعد لفتة طيبة إذا استطعت توفير مثل هذا الجهاز.
- **آلة فرد الملابس بالضغط:** هدية حقيقية للرجال، خاصة بعد عناء رحلة طويلة.
- **خزانات الأمتعة:** لإبعاد الحقائب المغطاة بالأتربة عن أغطية السرير.

وإلى جانب ما سبق، نجد أن غالبية الفنادق الكبرى تضيف إليها أجهزة أخرى مثل الثلاجات الصغيرة والخزائن وأجهزة الفيديو أو DVD. أما أجهزة التليفون، فسيتم التعرض



لها فيما بعد. وهناك شركات تؤجر مثل هذه الأجهزة الخاصة بغرف نوم الفنادق، وتقدم عليها عروض أسعار مذهلة لتشجيعك على اختيار أكبر قدر منها.

وكما هو موضح بالفصل الثالث، يجب تعليق لافتة توضح التعليمات اللازم اتباعها في حالة اشتعال النيران.

خدمات عامة

بخلاف الأجهزة الموجودة في المطبخ وغرف النوم، يجب توفير المزيد من الأجهزة في أماكن أخرى من الفندق حتى يسير العمل في الفندق بكفاءة وسلاسة، وهي ما سوف نتناوله فيما يأتي.

الهاتف

ضع باعتبارك أن النزلاء، سواء أكانوا في إجازة أم رحلة عمل، سيحتاجون دومًا إلى استخدام الهاتف. ومن المعروف أن الفنادق الكبرى تجهز جميع غرفها بنظام اتصال مباشر يتيح لكل نزيل استخدام الهاتف من غرفته دون الحاجة إلى الخروج منها. وهذا بالطبع يتطلب وجود عدد كافٍ من الخطوط الهاتفية. ولكن، في المؤسسات الأكثر تواضعًا، قد يكون من الصعب تحمل تكاليف نظام مثل هذا. ولكنك، في الوقت ذاته، لا ترغب في أن يكون هاتفك مشغولاً طوال الوقت بسبب ثرثرة بعض نزلائك فيه عن أمور كالطقس، بينما يوجد آخرون يحاولون الاتصال بك للحجز دون أمل. ولا تنس أيضًا أن نزلاء فندقك لن يكون لديهم جميعًا هاتف محمول. ولذا، فالحل الوحيد أمامك هو أن تضع في الفندق أحد الهواتف العمومية يخصص لاستخدام النزلاء فقط. ولا تقلق، فمع كثرة استخدام الهاتف، سيمكنك استرجاع ما دفعته فيه؛ فأنت من يقوم بإفراغ صندوق النقود في النهاية، هذا بالإضافة إلى أن سعر المكالمات يصل إلى ضعف تكلفته بالنسبة لك.

معدات التنظيف

شئت أم أبيت، ستتسلل الأوساخ يوميًا إلى كل ما يغطي أرضية فندقك. وهذا يعني أن السجاجيد رديئة الصنع لن تتحمل هذا الاستهلاك لمدة طويلة. كذلك لا بد من توفير

معدات تنظيف قوية. ولتضع باعتبارك أن المكانس الهوائية المنزلية لن تتحمل كثرة الاستخدام. فإذا لم تجد مكانس تستخدم في أغراض تجارية ضمن محتويات الفندق عند جرده، فلا بد وأن تفكر جديًا في شراء مكنسة منها لتتحمل المهام الثقيلة.

أجهزة الكمبيوتر

لا يوجد الآن شخص لا يمتلك جهاز كمبيوتر. وفي الوقت نفسه، لا توجد معلومة إلا ويمكن إيجادها عن طريق شبكة الإنترنت. فالآن، يمكنك الدخول على شبكة الإنترنت لتتعرف على جميع القوانين التي تهم أصحاب الفنادق، وتطّلع كذلك على المنشورات التي تصدرها مختلف الهيئات الفندقية من وقت لآخر، ومن ثم تحميلها إذا رغبت في ذلك. ليس هذا فقط، فهناك بعض التطبيقات التي تخص الأدوات المكتبية وكتيبات الدعاية والجداول وغيرها من الأشياء التي يمكنك تحميلها مقابل تكاليف لا تُذكر مقارنةً بما يمكن دفعه وقت اللجوء إلى دور النشر العادية. وبالإضافة إلى ذلك، لا تنس إمكانية الإعلان عبر شبكة الإنترنت. ولمزيد من التفاصيل التي تتعرف من خلالها على كيفية استخدام أجهزة الكمبيوتر للإعلان عن مشروعك، وكذا إنشاء صفحاتٍ على شبكة الإنترنت واستخدامها، انظر الفصل الثامن.

التدفئة

يجب أن يكون لديك نظام تدفئة على درجة عالية من الكفاءة، بحيث يمكنك تشغيله في أي وقت حسبما يتغير الطقس، وبحيث يمكنك توفير المياه الساخنة لجميع النزلاء، حتى وإن رغبوا جميعًا في الاستحمام في آن واحد. وبالنسبة إلى أجهزة التدفئة غير المثبتة في الأرض، فالمتخصصون لا ينصحون باستخدامها ويرون أن استعمالها يعد انتهاكًا لقواعد السلامة من الحريق لأنها قد تقع على الأرض عند الاصطدام بها. أما أجهزة التدفئة المحمولة، فلا ينصحُ باستخدامها إلا بعد استشارة خبير حتى لا تتسبب في نشوب الحرائق في المبنى.

معدات إطفاء الحريق والإضاءة

لا بد من توفير معدات إطفاء الحريق تحسبًا لأي ظرف تشتعل فيه النيران بفندقك، وذلك على اختلاف أنواعها؛ فمنها ما يتعامل مع الحرائق الناتجة عن تسرب الغاز، ومنها ما يتعامل مع الحرائق الناتجة عن حدوث ماس كهربي. وقبل أن تتوجه لشراء أي من هذه المعدات، لا بد وأن تستشير الخبراء أولاً، وإياك أن تنخدع بكلام البائع. ومن ناحية أخرى، لا بد من توفير وحدات إضاءة احتياطية لإنارة مخارج الهروب، حتى يسهل العثور على أجهزة إنذار الحريق ومعدّات الإطفاء. ومرة أخرى، لا تتردد في استشارة الخبراء عند شراء هذه المعدّات.

الاختيار بين شراء المعدات واستئجارها

تتمثل ميزة الشراء في أن المعدات، حتى وإن كنت اقترضت من أجلها، ستكون ملكك وحدك وستُحسب ضمن أصولك. وهذا من شأنه دعم بيان الموازنة الخاص بفندقك وتمكينك من المطالبة بالإعفاء الضريبي لشراء أصول إنتاجية جديدة. أما العيب الأساسي، فيتمثل في أنها ستستنفد مبالغ نقدية كبيرة، مما قد يدفعك إلى الاقتراض.

ومن ناحية أخرى، يجب أن تضع في ذهنك التطور السريع في الأجهزة والمعدّات فيظهر الأحدث منها دومًا كما هو الحال في أجهزة الكمبيوتر، وهو ما يجعلها غير ذات قيمة بعد فترة ليست بالطويلة. فهذا عيب آخر لا بد أن تضعه باعتبارك؛ فلا يوجد أحد يرغب في امتلاك أجهزة تفقدُ قيمتها بعد فترة من شرائها.

ولهذا السبب، حاول من الآن حساب العمر الافتراضي للأجهزة التي ترغب في شرائها، وكذلكَ قياس مدى تأثير التطور التكنولوجي عليها. فإذا كان يحدوك الشك بشأن بعضها، فمن الأفضل أن تتوجه إلى استئجارها بدلاً من الشراء. ولكن، لا بد أن تتفق مع البائع – بموجب عقد مكتوب – على أحقيتك في تجديد العقد أو الشراء في نهاية مدة الإيجار المتفق عليها. ومن ناحية أخرى، لا تتردد في استشارة المحاسب الذي تتعامل معه في مثل هذه الأمور.

واجهة الفندق

ما من شك في أن اختيار المواضع السليمة لوضع وحدات الإضاءة المناسبة من حيث قوة الإنارة والظل في الواجهة سيضفي على مظهر فندقك جمالاً من نوع خاص وسيثير لدى الناس الرغبة في تفقده من الداخل. وبذلك تكون قد أثرت فيهم، ونجحت بالتالي في أول أهدافك. وإياك أن تقلق من فاتورة الكهرباء، فقيمتها مهما زادت لن تكون شيئًا مقابل الأرباح التي ستجنيها من نزلائك الذين سيتزايد عددهم يومًا بعد يوم.

وقد ترى في نفسك حاجة إلى تعليق لافتة كبيرة ومضيئة لفندقك في الخارج. فإذا كان الأمر كذلك، فلا بد أن تستشير الخبراء أولاً لأن تعليق اللافتات وإضاءتها يخضعان للقوانين التي تضعها هيئات التخطيط المحلي.

ومن ناحية أخرى، لا بد وأن تضع باعتبارك أن أية لافتة تستخدمها، سواء أكانت خارج الفندق أم في منطقة الاستقبال، لا بد وأن توضح أسعار الفندق (إلا إذا كان فندقك صغيرًا للغاية).

فالقانون يجبر الفنادق على وضع لافتة واضحة بالمدخل أو في منطقة الاستقبال، يوجد فيها:

- سعر غرفة النوم لشخص واحد
- سعر غرفة النوم لشخصين
- سعر المبيت في أية غرفة أخرى من غرف النوم
- ما إذا كانت الأسعار شاملة ضريبة القيمة المضافة
- ما إذا كانت هناك رسوم للخدمة
- ما إذا كان سعر الإقامة شاملاً الوجبات
- أية معلومات أخرى ليس من شأنها تشتيت الانتباه عن المعلومات الأساسية

يمكنك وضع لافتات مختلفة توضح تنوع الأسعار باختلاف المواسم. وفيما يلي لافتة من هذا النوع موضحة في الشكل (٦-٢).

فندق Bourne

الأسعار المطبقة خلال شهور مارس وإبريل ومايو وأكتوبر لعام ـ٢٠

لشخص واحد:	٢٥-٢٨ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة الإفطار وضريبة القيمة المضافة
	٣٧-٤٠ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة وجبتي الإفطار والعشاء وضريبة القيمة المضافة
لشخصين:	٣٤-٤٣ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة الإفطار وضريبة القيمة المضافة
	٥٤-٦٣ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة وجبتي الإفطار والعشاء وضريبة القيمة المضافة

- تضاف أربعة جنيهات إسترلينية عن كل شخص للغرف المطلة على البحر والمزودة بحمام خاص بها.
- لا توجد رسوم خدمة.
- يُقبل الدفع عن طريق الماستركارد والفيزا دون أي رسوم إضافية.

الشكل (٦-٢): لافتة بأسعار الفندق

ويجب التنويه فيما يخص لافتات تحديد الأسعار، أن أية معلومات تحتويها هذه اللافتات من شأنها تضليل العملاء قد تعرضك للمساءلة القانونية وفقًا لقوانين حماية المستهلك. كما أن عدم إطلاع العميل على أية زيادات في الأسعار المدرجة يؤدي إلى النتيجة نفسها، باستثناء التغير في ضريبة القيمة المضافة.

كما أن عدم وصف الخدمات التي يوفرها الفندق بصورة دقيقة يعرضك للمساءلة القانونية، فيتحتم التزام الدقة عند التصريح بأن الغرفة مطلة على البحر أو مزودة بحمام خاص بها أو ما إذا كان الفندق مصدقًا عليه من قبل المجلس الأعلى للسياحة.

وإذا كان الفندق يقدم الطعام والمشروبات لغير نزلائه، فلا بد من وضع لافتة أسعار أخرى في مكان يتيح للعملاء التعرف عليها قبل الدخول إلى المكان المخصص لتقديم الطعام حتى لا يكون هناك ما يمثل ضغطًا عليهم للمكوث في المكان.

ويمكنك الحصول على الكتيبات الإرشادية الخاصة بالمعلومات التي يجب تضمينها في مثل هذه اللافتات من مفتشي المعايير التجارية الذين يشرفون على هذه المعايير.

الحاجة إلى العمالة

في عالم الصناعة، عادة ما يفكر صاحب العمل في تعيين المزيد من العمالة وقتما يرغب في زيادة الإنتاج. ولكن في عالم الفندقة، نادرًا ما تؤدي زيادة العمالة إلى زيادة في الأرباح. إلا أن العمالة قد تساعدك في بعض الأحيان على أداء مهمة بعينها بشكل أفضل أو تخفيف الضغط على شخص آخر أو توفير الوقت للرؤساء للقيام بمهام أخرى.

تقييم الاحتياجات

تعد الرواتب والأجور هي باب النفقات الأكبر لدى أي صاحب فندق. ولهذا السبب تحديدًا، فكر بإمعان في الأسباب التي تدفعك لتعيين عامل آخر، وكذلك في النتائج المترتبة على ذلك:

- هل تحتاج إلى مهارة خاصة لا تستشعر وجود الوقت الكافي ولا القدرة لديك لكي تقوم بها بنفسك؟
- هل لديك الوقت الكافي لتدريب عامل جديد؟
- هل تحتاج إلى عامل آخر يعمل معك بدوام كامل، أم أنك لن تحتاجه إلا في أوقات الذروة فقط؟
- هل بإمكان العامل الجديد القيام بمهام أخرى وقت انتهائه من أداء مهامه الأساسية؟
- هل ترضى بترك عامل تنقصه الخبرة يتعامل مع نزلائك وهو على هذا الحال؟
- هل تستطيع فعليًا تحمل النفقات المترتبة على تعيين عامل جديد؟

وفي البداية، لا بد أن تعرف أن الغالبية العظمى من العاملين لا يقومون بأداء مهامهم بنفس الكد واليقظة التي يعمل بها صاحب العمل الذي يجني الأرباح أولاً بأول من العمل. ولهذا السبب، حاول أن تقلل من العمالة قدر استطاعتك. وكل ما عليك هو الإجابة عن الأسئلة السابقة، لتدرس

بعدها إجاباتك بمنتهى الحرص؛ وعندئذ، ستكون قادرًا على أن تحدد ما إذا كانت لديك حاجة فعلية لتعيين شخص جديد أم لا. فإذا وجدت نفسك بالفعل في حاجة إلى عامل جديد، حاول أن تصيغ بنفسك مواصفات الوظيفة التي ستعلن عنها. ومن تلك المواصفات:

- اسم الوظيفة
- الغرض من الوظيفة
- المهام الأساسية المطلوب أداؤها
- الواجبات
- أي تغيير سيطرأ على الوظيفة

كما أنه من خلال المعلومات التي توصلت بها عن مدى حاجتك إلى عامل جديد، ستتمكن أيضًا من تحديد ما إذا كنت بحاجة إليه ليعمل بدوام كامل أم بدوام جزئي.

وفي الحقيقة، قد تبدو إجراءات تعيين موظف معقدة بعض الشيء، حتى ولو كان سيعمل نادلاً في غرفة الطعام، إلا أنك ستكون أول من يقف على فائدتها في كل مرة تفكر فيها في تعيين شخص جديد لديك.

وعندما تفكر في تعيين عمالة جديدة، ضع باعتبارك أنك لا بد وأن تكون على دراية بقوانين العمل مع ما تتسم به من تعقيد يزداد يومًا بعد يوم، كما أنها عرضة للتغيير في أي وقت. ولا مانع من التوجه إلى الجهات المعنية للاستفسار عن أحدث التشريعات المعمول بها، حتى تتجنب المساءلة القانونية.

الإبقاء على العمالة القديمة

وفقًا لقوانين حماية العاملين في بريطانيا، يجب أن تبقي على العمالة التي كانت تعمل لدى صاحب الفندق القديم بموجب ظروف معينة؛ فالموظفون الذين كانوا يعملون تحت إمرة صاحب الفندق القديم يصبحون تلقائيًا موظفين لدى المالك الجديد، وذلك بالبنود والشروط

نفسها التي كانوا يعملون بها من قبل. ولكن لا بد من الاعتراف بأن هذا لا يتم تطبيقه في كل الأحوال. ويمكنك الرجوع إلى المتخصصين لمزيد من التفاصيل عن هذه القوانين.

تعيين عمالة جديدة

يمكن تعيين العمالة الجديدة عن طريق:

- مواقع الإنترنت المحلية الخاصة بالإعلان عن الوظائف الخالية
- شركات التوظيف المحلية
- وكالات الإعلان المحلية أو القومية
- الاتفاقيات الشفهية

ولأنك ترغب في الوصول إلى الشخص المناسب مباشرة، حاول أن تحدد ما الذي ترغبه من أي موظف، خاصة إذا كان سيتعامل مباشرة مع النزلاء. وتذكر أن النزلاء في حاجة لأن يتأثروا بالمكان. وأنت بالطبع لا ترغب في موظف يفسد عليك كل ما قمت به من عمل شاق لجعل زيارة النزلاء للفندق زيارة لا تُنسى.

وحتى ترسم صورة كاملة عن نوعية الموظفين الذين تحتاجهم، ضع في الاعتبار النقاط التالية:

- الصحة؛ فعمل الفنادق عمل شاق.
- المظهر؛ هل يبدو المتقدم لوظيفة النادل (أو أية وظيفة أخرى) بالمظهر نفسه الذي تود أن يظهر عليه؟
- السلوك؛ فالنزلاء في حاجة لأن تتم معاملتهم باحترام.
- الطريقة التي يتحدث بها؛ فلا بد أن يفهم النزلاء ما يقوله.
- خبرته؛ فوجود الخبرة سيوفر عليك الوقت اللازم لتدريبه.
- حصوله على قسط من التعليم؛ فإن هذا قد يساعده في التعامل مع النزلاء بشكل أكثر كفاءة.

- إذا كانت مؤهلاته وكفاءته أكبر من المكان، فقد يشعر بالملل بسرعة ويترك المكان.
- هل تتفق شخصيته مع الوظيفة التي سيؤديها؟

وقت كتابة الإعلان، الذي لا بد وأن يُصاغ بشكل رسمي، لا بد من ذكر:

- اسم الوظيفة
- الأجور المعروضة
- المتطلبات الوظيفية، مثل الخبرة، والمؤهلات التعليمية والتخصصية، والصفات الشخصية.

وفي النهاية، تأكد أن إعلانك ليست فيه أية تفرقة أو تمييز للعاملين من حيث الجنس أو العرق بأي شكل من الأشكال.

ويفرض أنك تلقيت عروضًا كثيرة، فمن الأفضل أن تكتفي بقائمة مختصرة مكونة من خمسة أو ستة مرشحين. وبعدها، حدد وقتًا كافيًا لمقابلة كل منهم؛ فأنت لن تستطيع تقييم المرشحين بشكل مناسب إلا إذا كنت قد أتحت لكل منهم وقتًا كافيًا للشعور بالاسترخاء وذلك قبل البدء في توجيه الأسئلة الجادة إليهم. وفي الوقت نفسه، لا بد أن تتيح لهم الوقت الكافي للإجابة عن أسئلتك باستفاضة حتى تستطيع التعرف على مؤهلاتهم وشخصياتهم بشكل جلي.

فاسألهم مثلاً: ما الشيء الذي جذبك إلى هذه الوظيفة؟ وما أسباب تركك لوظيفتك الأخيرة أو الحالية؟ كيف ترى مستقبلك في خدمات تقديم الطعام؟ ودومًا احرص على أن تكون الورقة والقلم بجوارك، فأنت ستحتاجهما حتمًا لتدوين ملاحظاتك. وركز انتباهك طوال الوقت على ما تتوقعه من كل شخص يعمل في مثل هذا المنصب. واسأل نفسك دومًا: هل سيستطيع هذا الشخص الانسجام مع باقي طاقمك، وهل سيثير إعجاب النزلاء أم لا؟

وضع باعتبارك في الوقت نفسه أن المتقدمين للوظيفة في أثناء المقابلة يختارونك كما تختار من بينهم، ويفكرون فيما إذا كانوا سيستطيعون التعامل معك أم لا. ولهذا، إذا كنت لا ترغب في أن تخسر أفضلهم بسبب عدم قدرتك على التأثير فيهم، فلا بد وأن تحاول دائمًا

الإجابة عن جميع الأسئلة التي قد يطرحونها عليك. وهذا يعني أن المقابلة لا بد أن تأخذ الشكل الحواري؛ فهي ليست مجرد وسيلة لاستخلاص المعلومات من المرشح ضعيف الحيلة. وفي النهاية، لا تنس أنكما ستعملان معًا، فكيف يحدث هذا دون بناء علاقة جيدة من البداية.

تعيين العمالة

حينما تفكر في تعيين عمالة جديدة، هناك عدة أمور لا بد أن تضعها باعتبارك. ولكن، بغض النظر عن التزاماتك القانونية، تذكر دومًا أنك صاحب اليد العليا. فأنت لك كل الحق في تعيين ما تشاء من العمالة، والاستغناء عمن ترى عمله غير مُرضٍ. ولكنك، من ناحية أخرى، لا بد أن تكون عادلاً.

التزاماتك

تقضي جميع قوانين العمل في وقتنا الحالي بتحقيق العدالة والإنصاف في التعامل مع الموظفين. فالموظفون في حاجة لمعرفة طبيعة عقد العمل الذي سيوقعونه معك. أي أنهم في حاجة لمعرفة البنود والشروط التي سيعملون على أساسها معك. وهو ما يحتم عليك أن تحرر عقدًا للشخص الذي يعمل لديك مدة شهر خلال مدة تصل إلى شهرين من بدئه للعمل لديك، ويجب أن يشتمل هذا العقد على:

- اسم كل من صاحب العمل والموظف
- تاريخ التعيين
- أية وظيفة سابقة تعد جزءًا من فترة الوظيفة المستمرة، وتاريخ بدئها
- معدل الأجر وتاريخ استلامه
- الفترات التي تفصل بين كل دفعة وأخرى من الأجر

- أي شروط أو بنود تتعلق بساعات العمل، والإجازات مدفوعة الأجر بما في ذلك الامتيازات بعد انتهاء فترة الوظيفة، وعدم القدرة على العمل بسبب المرض أو الإصابة، بما في ذلك الأجور والمعاشات
- الفترة التي يلزم على كل طرف إرسال إشعار بإنهاء التعاقد خلالها قبل إنهائه
- المسمى الوظيفي أو المهام الوظيفية
- وقبل أن تبدأ في تحرير العقود، عليك أولاً بالاستعانة بالمنشورات الخاصة بوزارة التجارة والصناعة، حيث تحتوي على أدق التفاصيل التي قد تحتاج إليها بالإضافة إلى نموذج لعقد التوظيف.

التدريب

إذا اتخذت القرار بتعيين عمالة لديك، فاعلم أنك ستقوم بتدريبهم طوال الوقت، وذلك لأنهم يسيرون على نهجك فإن أخطأت التصرف، فهم سيخطئون مثلك تمامًا. وعلى هذا الأساس، إذا حدث ووجدت أحد العاملين لديك يقوم بشيء ما على نحو خاطئ، فلا بد وأن تسأل نفسك أولاً عن السبب. فالعامل إذا لم يتم إخباره أو تعليمه الطريقة الصحيحة لأداء مهامه، فهو لن يعرف كيفية أدائها من تلقاء نفسه، ومن ثم فلا يمكنك مطالبته بأن يقوم بمهامه كما يجب.

ويمكنك توفير برامج تدريب رسمية للعاملين لديك في العديد من المراكز التعليمية، التي تحتوي على أنظمة تعليمية تسمح بتوفير برامج تدريبية مجانية، إلى جانب منح مالية في بعض الأحيان. (ويمكنك الوصول إلى هذه المراكز عن طريق وسيطك التجاري المحلي أو المكتب التجاري التابع له). وتعد برامج التدريب الرسمية أو غير الرسمية من المتطلبات الرئيسية في الشخص قبل تعيينه.

الإجراءات التأديبية

تعد الإجراءات التأديبية من النقاط شديدة الحساسية. وقد وردت الإجراءات التأديبية التي يوصى باتباعها في منشور وزارة التجارة والصناعة "حقوق أفراد العاملين". ولا يمكن الحصول على نسخة من هذا المنشور إلا عن طريق الموقع الإليكتروني الخاص بالوزارة. وهناك كتيب آخر يسمى "الإجراءات التأديبية وشكاوى العمل" نشر عقب قانون العمالة لعام ٢٠٠٢. ويعرض هذا الكتيب منهجًا جديدًا يتكون من ثلاث خطوات، ويمكنك الحصول عليه من المؤسسات الوسيطة التي تقدم خدمات الاستشارة والمصالحة والتحكيم.

حقوق العاملين

تشمل هذه الحقوق إتاحة الفرصة للعامل للبحث عن عمل آخر عند تلقيه إشعارًا برغبة رب العمل في إنهاء التعاقد معه، والعودة للعمل بعد فترة الحمل، ومكافأة نهاية الخدمة في حالة تقليص العمالة في حالة تطبيق هذا النظام، والتقدم بالشكوى في حالة تعرضه للفصل التعسفي، وكذلك تلقي إشعار مكتوب بأسباب الفصل. ومنها أيضًا حقه في الحصول على إجازات لرعاية من يعوله من أفراد أسرته، إلى جانب إجازات الوضع ورعاية الأطفال، وتوفير رعاية صحية ذات معايير جيدة ومعقولة، إلى جانب اتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على صحته وسلامته، مع العلم بأن مسؤوليات رب العمل هنا تجاه العاملين لديه تنطبق أيضًا على النزلاء.

الصحة والسلامة

يسري قانون الصحة والسلامة في العمل لعام ١٩٧٤ على مبنى الفندق كما يسري على حالة أغطية الأرض والتجهيزات الكهربية، أو أي شيء آخر قد يعرض حياة الأفراد للخطر.

ومن الالتزامات الأخرى التي يجب أن تضعها باعتبارك:

- إذا قمت بتوظيف أحد الأفراد، فعليك التسجيل في إدارة الصحة والسلامة البيئية المحلية.

- عدم إلزام الموظفين بالعمل ساعات عمل إضافية، أو في نوبات عمل غير منتظمة تؤثر سلبًا على صحتهم وتعرضهم لحوادث تنجم عن التعب والإجهاد. وتغطي قواعد ساعات العمل لعام ١٩٩٨ بعد تعديلها بوجه خاص كل من عدد ساعات العمل والراحات وفترات الراحة الأسبوعية وتوزيع النوبات والإجازات السنوية. وحتى تتجنب انتهاك أي من هذه التشريعات شديدة التعقيد، يمكنك كحل بديل في سياق اتباعك لإجراءات معينة أن تدخل في اتفاق مع العاملين إلى جانب الأفراد الذين تتجاوز ساعات عملهم ٤٨ ساعة في الأسبوع. وسوف يطلعك مسؤول تطبيق معايير الصحة والسلامة المحلي بالمتطلبات اللازمة للقيام بذلك. وهناك دليل وضعه بعض المحامين متوفر لجميع من يحظى بعضوية كاملة في جمعية خدمات الضيافة البريطانية. ويمكنك أيضًا الحصول على دليل بقواعد ساعات العمل من موقع وزارة التجارة والصناعة.

وإذا قمت بمراعاة قائمة القواعد التالية (التي لا تشمل جميع الجوانب بكل تأكيد)، فسوف يتبين لك أن هناك كمًا هائلاً من القوانين المتعلقة بالصحة والسلامة التي يتحتم عليك الالتزام بها:

- قواعد مراقبة المواد الخطرة على الصحة لعام ٢٠٠٢
- قواعد معلومات مخاطر المواد الكيميائية والتعبئة بهدف التوريد لعام ٢٠٠٢
- قواعد مراقبة مستويات الرصاص في العمل لعام ٢٠٠٢
- قواعد مراقبة مستويات الاسبستوس في العمل لعام ٢٠٠٢
- قواعد العمل في الأماكن المرتفعة لعام ٢٠٠٥
- قواعد الوقاية من المواد الخطرة والأجواء القابلة للانفجار لعام ٢٠٠٢
- ضوابط الصحة والسلامة (بعدة تعديلات) لعام ٢٠٠٢
- هذا إلى جانب المزيد من الضوابط المتعلقة بالعمل اليدوي ومعدات الوقاية الشخصية وشاشات العرض والضوضاء والضغط.

ووفقًا لضوابط معلومات الصحة والسلامة للعاملين لعام ١٩٨٩، يجب عرض ملصق يحتوي على أحدث الضوابط، أو يتم تسليم كل موظف نشرة تحتوي على المعلومات الأساسية المتعلقة بالصحة والسلامة.

وبالإضافة إلى ذلك، إذا تم تعيين خمسة أشخاص فأكثر في المكان، يجب وضع بيان بسياسة الصحة والسلامة المتبعة. وإن لم يكن هذا الأمر يسري عليك، فإن قواعد صحة وسلامة ورفاهية مكان العمل لعام ١٩٩٢ تسري عليك. كما أنك ملزم بموجب قواعد إدارة الصحة والسلامة في العمل لعام ١٩٩٩ أن تقيم جميع المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة، وإن لم يكن هناك ما يلزم بتسجيل هذه النتائج إذا كان لديك أقل من خمسة عاملين، ولكن يوصى بشدة أن تقوم بذلك على أية حال.

ونظرًا لإمكانية وقوع حوادث في الفنادق، خاصة في المطابخ، فأنت ملزم بالإبلاغ عن أية حادثة تقع عندك في أسرع وقت ممكن، حتى وإن كان ذلك عن طريق التليفون. وذلك في حالة:

- وفاة أحد الأشخاص أو تعرضه لإصابة كبرى
- أي حدث تسبب في إصابات خطيرة
- أية إصابة استغرق علاجها ثلاثة أيام (وذلك حينما يتعرض أي شخص للإصابة في أثناء العمل، ولا يستطيع ممارسة مهامه لأكثر من ثلاثة أيام ولكن دون إصابات خطيرة)
- أي مرض انتشر بسبب بيئة العمل

الأجور

إذا قمت بدفع مرتبات تقل عن الحد الأدنى للأجور المقرر قانونًا، فإن هذا يعد جريمة في نظر القانون القومي للحد الأدنى للأجور لعام ١٩٩٨، ولا يختلف الوضع أيضًا إذا تم التمييز بين مرتبات النساء والرجال عند أداء مهام وظيفية واحدة (وفقًا لقانون المساواة في الرواتب لعام ١٩٧٠).

في كل سنة يتم تحديد الحد الأدنى للأجور الذي إذا زاد الأجر عنه يجب دفع الضرائب ومستحقات الضمان الاجتماعي عليه، فإذا تجاوز مرتب أحد العاملين لديك هذا الحد الأدنى فإن القانون يلزمك بخصم الضريبة و/ أو التأمين الاجتماعي من مرتبه نيابة عن الحكومة وذلك وفقًا لنظام اقتطاع الضرائب من المنبع.

ولهذا السبب عليك أن تطلع مصلحة الضرائب المحلية بمجرد أن تقوم بتوظيف عمالة لديك، حتى إذا كانت مرتباتهم تقل عن الحد الأدنى. (وذلك خوفًا من أن تكون لديهم مصادر دخل أخرى لا تعرف عنها شيئًا.) وسوف يتم إرسال دليل صاحب العمل إليك والذي يحتوي على جميع الإرشادات والجداول والاستمارات التي قد تحتاجها لتطبيق نظام اقتطاع الضرائب من المنبع وخصم مستحقات الضمان الاجتماعي عليه والتعامل مع الإجازات المرضية والعطلات مدفوعة الأجر.

التخلص من العمالة

الفصل

هناك خمسة أسباب قانونية يمكن أن يأخذها صاحب العمل كذريعة لفصل العاملين لديه:

- سوء السلوك
- العجز
- الحاجة إلى تقليص العمالة
- قوة القانون
- أي أسباب أخرى جوهرية تدعو لذلك

وفي جميع الأحوال، لا بد وأن يبدو قرارك عادلاً. وإذا التزمت بالتوصيات التي تقترحها الهيئات المعنية عند فصل أحد العاملين، والتي تشمل ضرورة الاجتماع بالعامل قبل الاستغناء عن خدماته، فإن هذا سيساعد موقفك القانوني حال لجوء الموظف للقضاء.

وفي بعض الحالات، قد لا تعني فيها استقالة الموظف أنك بمنأى عن المساءلة. فهذا الأمر يسري عندما تجبر أحد العاملين على تقديم استقالته، وهو ما يمكن أن يسمى "الاستقالة الجبرية".

الإشعار القانوني

إذا لم تكن قد فصلت الموظف حال ضبطه متلبسًا بجريمة يرتكبها (كخيانة الأمانة مثلاً)، فلن يحق لك فصله إلا بعد أن تبلغه بنيتك هذه في إشعار كتابي، وذلك خلال فترة تتناسب مع المدة التي قضاها في خدمتك. فعلى سبيل المثال، يمكن تحديد طول فترة إشعار الموظف بفصله وفقًا للفترات التالية:

- أسبوع: إذا كان الموظف قد قضى في خدمتك مدة تتراوح بين شهر وسنتين كاملتين.
- أسبوعين: إذا كان الموظف قد قضى في خدمتك سنتين.
- أسبوع عن كل سنة إضافية يكون قد قضاها الموظف في خدمتك، وذلك حتى مدة أقصاها ١٢ أسبوعًا.

تقليص العمالة

يحق لك فصل من تشاء من الموظفين إذا ما شعرت بحاجة إلى تقليص العمالة لديك. ولكنك لا بد وأن تقوم بهذا بمنتهى العدل، ودون أن تؤثر عليك عوامل أخرى.

دراسة حالة

قرر "آندرو برايت" وزوجته الإبقاء على الموظفين الأربعة، وهم: "بات" و"جيني" تعمل الأولى منظفة والثانية نادلة لمدة ٢٠ ساعة في الأسبوع لكل منهما. وقد اتفقا مع "آندرو" على الحصول على عقد عمل محرر (يحتوي على الفترة التي عملوا خلالها مع بائع الفندق) والحصول على حماية قوانين العمل.

أما الاثنان الآخران فهما "ماجي" و"يفوني"، وكلاهما يعملان ١٢ ساعة في الأسبوع في غسيل الأطباق، ولكن عند شراء غسالة الأطباق الكبيرة والتي تتكلف ٢٤٠٠ جنيه إسترليني، فسيتم الاستغناء عن خدماتهما. وقد أشار عليه المحامي بأنه غير ملزم بدفع مكافأة

نهاية خدمة لها؛ لأن مدة خدمتها في الفندق لم تتعد سنتين كاملتين. وأشار عليه أيضًا بألا يرسل إشعار الفصل إلا قبل تاريخ الفصل الفعلي بأسبوع واحد.

وقد اشترى "آندرو" على الفور توستر به ستة أماكن لشرائح الخبز، وغلاية ماء ساخن وثلاجة مجهزة بمروحة، وقد بلغت التكلفة ١٠١٠ جنيهات إسترلينية شاملة ضريبة القيمة المضافة.

أهم النقاط

- هل أنت على دراية كافية بالقوانين والتشريعات التي يجب أن تلتزم بها؟
- هل تم تصميم مطبخك وتجهيزه بالشكل المناسب؟
- هل تضفي الغرف العامة لديك إحساسًا بالراحة ومجهزة بأثاث فاخر؟
- هل ينطبق على معداتك الشروط المنصوص عليها في القانون؟
- هل غرف النوم لديك مريحة وتتفق مع المعايير المتبعة؟
- هل فكرت في تجديدها وتحديثها؟
- هل يعد فندقك مجهزًا بأفضل المعدات؟
- هل فكرت في تأجير المعدات الضرورية التي تحتاج إليها بدلاً من شرائها؟
- هل الإضاءة الموجودة خارج الفندق كافية وتوحي بالترحاب؟
- هل لافتة فندقك وأسعاره واضحة للنزلاء؟
- هل استطعت تقييم حاجتك إلى العمالة تقييمًا موضوعيًا؟
- هل تعرف كيفية الإعلان عن الوظائف الشاغرة بفندقك، وكيفية الاختيار من بين المرشحين؟
- هل تعرف كيفية إدارة الموظفين وتدريبهم؟
- هل تعرف الإجراءات التي يجب أن تتخذها وقتما ترغب في التخلص من العمالة؟
- هل تعرف التزاماتك القانونية؟

الفصل السابع
المحاسبة ودفاتر الحسابات

ضريبة القيمة المضافة

من الضروري أن نستعرض ضريبة القيمة المضافة التي يفرضها القانون البريطاني في هذه المرحلة خاصةً أننا سنشير إليها كثيرًا في هذه الفصل وغيره، وذلك حتى تتمكن من تحديد ما إذا كان هذا النوع من الضرائب يسري عليك أم لا.

التعريف بضريبة القيمة المضافة

هي في الواقع ضريبة تفرضها مصلحة الضرائب والجمارك. وهي تسري على جميع الإمدادات الخاضعة للضريبة عندما تكون فوق مستوى معين.

وتصنف الخدمات مدفوعة الأجر، وهي الخدمات التي يقدمها العاملون في قطاع الفندقة، من فئة "الإمدادات ذات المعدّل الموحد للضرائب والخاضعة للضريبة". ويبلغ المعدّل الموحد للضرائب في وقتنا الحالي ١٧,٥ في المائة.

كيفية حسابها

يجب على كل شخص خاضع للضريبة، أي كل فرد أو شراكة أو شركة، مسجل أو يجب عليه التسجيل ضمن فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة، أن يضع ضمن حساباته قيمة الضريبة عند توريد إمدادات خاضعة للضريبة. وتسمى هذه الضريبة بضريبة المخرجات.

أما ضريبة القيمة المضافة التي تسري على المشتريات التجارية فتسمى بضريبة المدخلات أو مستلزمات الإنتاج.

ويرسل إليك نموذج VAT 100 على فترات منتظمة – غالبًا مرة كل ثلاثة شهور. ويجب عليك أن تدون فيه ضريبة المخرجات التي طلبتها وضريبة المدخلات التي طولبت بها. فإذا تجاوزت قيمة ضريبة المخرجات القيمة المستحقة عليك في ضريبة المدخلات، تقوم بدفع الفرق. أما إذا حدث العكس فمن حقك أن تطالب بالفرق. فالأمر بسيط للغاية.

وفي بريطانيا يمكنك الحصول على دليل شامل عن ضريبة القيمة المضافة تجد فيه كل الحالات التي قد تطرأ على ذهنك وتريد أن تعرف كيفية التعامل معها وذلك من مصلحة الضرائب والجمارك.

ويتحتم عليك بالطبع أن تحفظ لديك سجلات دقيقة لتعاملاتك المالية حتى تتمكن من ملء النموذج. ولك الحق في أن تحفظ هذه السجلات بالطريقة التي تفضلها.

وبإمكانك تعديل الفترة الضريبية حتى تتماشى مع بداية ونهاية سنتك المالية. كما يسمح لك النظام الضريبي أيضًا بأن تحصل على رقم التسجيل الخاص بصاحب الفندق القديم. وعلى الرغم من أن لهذا الأمر بعض المميزات منها على سبيل المثال إمكانية مواصلة الحساب السنوي دون توقف، فينبغي عليك أن تتجنب اللجوء إلى هذا، حيث إن أي مديونيات تقع على هذا الرقم سوف تؤول إليك.

بطاقة ضريبة القيمة المضافة

للفترة من إلى

تترك للموظف

رقم السجل الضريبي	الفترة
١٢١ ٢١٢١ ٢١	٣/__٢٠

قد تتعرض لعقوبة مالية إذا لم ترسل البطاقة بعد ملئها وترسل جميع ضرائب القيمة المضافة المستحقة في تاريخ الاستحقاق.

تاريخ الاستحقاق: ٣٠/ ٤/__٢٠

آندرو برايت

فندق Bourne

تترك للموظف	عينة

قبل أن تملأ هذه الاستمارة اقرأ من فضلك الملاحظات في ظهر ورقة الإرشادات الخاصة بملء بطاقة ضريبة القيمة المضافة. ثم املأ المربعات بحبر واضح، واكتب لا يوجد في أماكنها. لا تضع أية شرطة أو تترك خانة خالية. في حالة عدم وجود بنس اكتب في العمود الخاص به "٠٠". لا تكتب أكثر من مبلغ واحد في الخانة الواحدة.

تترك للموظف

البيان	رقم الخانة	جنيه إسترليني	بنس
ضريبة القيمة المضافة المستحقة على المبيعات والمخرجات الأخرى في هذه الفترة	١	٢٢٣	٤٠
ضريبة القيمة المضافة المستحقة على الإمدادات القادمة من إحدى دول الاتحاد الأوروبي في هذه الفترة	٢	لا يوجد	
إجمالي ضريبة القيمة المضافة المستحقة (مجموع الخانة ١ والخانة ٢)	٣	٢٢٣	٤٠
ضريبة القيمة المضافة المدفوعة في المشتريات ومستلزمات الإنتاج الأخرى في هذه الفترة (بما فيها الإمدادات القادمة من دول الاتحاد الأوروبي)	٤	٦٠٣	٤٠
صافي ضريبة القيمة المضافة المدفوعة إلى مصلحة الضرائب أو التي تطالب بها (الفرق بين الخانة ٣ والخانة ٤)	٥	(٣٨٠)	--
القيمة الإجمالية للمبيعات وجميع ما تم إنتاجه مع خصم ضريبة القيمة المضافة. أضف رقم الخانة ٨	٦	١٢٧٦	٠٠
القيمة الإجمالية للمشتريات وجميع مستلزمات الإنتاج الأخرى مع خصم ضريبة القيمة المضافة. أضف رقم الخانة ٩	٧	٣٤٤٨	٠٠
القيمة الإجمالية لجميع التوريدات والسلع والخدمات المرتبطة، مع خصم ضريبة القيمة المضافة إلى إحدى دول الاتحاد الأوروبي الأخرى	٨	لا يوجد	٠٠
القيمة الإجمالية لجميع الإمدادات والسلع والخدمات المرتبطة مع خصم ضريبة القيمة المضافة لإحدى دول الاتحاد الأوروبي الأخرى	٩	لا يوجد	٠٠

بيان: عليك أو من ينوب عنك التوقيع هنا.

آندرو الآن برايت

يصرح بأن جميع المعلومات التي وردت فوق صحيحة وكاملة

(الاسم بالكامل)

التوقيع......آندرو برايت..........التاريخ...... ٢٠/ ٤/__٢٠.......

أي بيان خاطئ قد يعرضك للمساءلة القانونية

إذا كنت ترسل المبلغ، ضع علامة صح هنا من فضلك.

نموذج VAT 100

الشكل (٧-١): نموذج لبطاقة ضريبة القيمة المضافة في بريطانيا

مسؤولية الدفع

إذا كان عائد مشروعك التجاري -أو مشاريعك التجارية -الخاضع للضريبة يتجاوز الحد السائد الذي يجعلك مطالبًا بدفع ضريبة القيمة المضافة (كان في عامي ٢٠٠٦/٢٠٠٧ يبلغ ٦١٠٠٠ جنيه إسترليني)، فأنت بذلك تكون شخصًا خاضعًا للضريبة. (فالشخص هنا -الذي يعرف بالشخص المسجل -هو المنوط بدفع ضريبة القيمة المضافة وليس نشاطه التجاري.)

وإذا كان الفندق الذي اشتريته يدر عائدًا منتظمًا يتجاوز الحد الخاضع للضريبة، فستطالب بضريبة القيمة المضافة في اليوم الذي تشتري فيه الفندق.

وفي السياق نفسه، نظرًا لأنك من التاريخ الذي تطالب فيه بالتسجيل تصبح جميع الإمدادات الخاصة بك الخاضعة للضرائب خاضعة لضريبة القيمة المضافة، فإنك في حاجة لأن تتصرف دون إبطاء إذا تبين لك أنك ستتخطى الحد الموضوع. فمن غير القانوني أن تقوم بتحصيل ضريبة القيمة المضافة قبل أن تحصل على رقم التسجيل. ويمكنكم الحصول على القواعد التي تحكم مثل هذا الموقف في الدليل الخاص بشروط التسجيل في ضريبة القيمة المضافة والذي تقدمه مصلحة الضرائب والجمارك البريطانية. وتجدر الإشارة هنا إلى أنه يتم تطبيق عقوبات صارمة في حالة مخالفة هذه القواعد.

الخضوع للضريبة تطوعًا

من النادر أن نجد من يقوم بالتسجيل في هذه الضريبة دون أن يلزمه القانون بذلك. حيث إن هذه الخطوة تستلزم تكاليف باهظة في بداية سريانها. كما أن الضريبة لن تقضِ على قدرتك التنافسية فقط وإنما ستلتهم أرباحك وترهقك بكثير من الأعمال الورقية.

مثال

كما هو موضح لنا من بطاقة ضريبة القيمة المضافة في الشكل (٧-١)، كان "آندرو برايت" يستحق مبلغًا قدره ٣٨٠ جنيهًا إسترلينيًا في الفترة الضريبية الأولى لشرائه معدات

جديدة. وشريطة أن يكون عائده كما هو متوقع، فسوف يدفع ضريبة القيمة المضافة في الفترات الضريبية التالية وبالتالي لن يجني نشاطه التجاري أي ربح على الأمد الطويل من كونه مسجلاً ضمن فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة.

قواعد خاصة

هناك قواعد خاصة تقتصر على الفنادق وتسري عليها إذا كان النزلاء يقيمون فيها فترة تتجاوز أربعة أسابيع متواصلة. ويمكن للمقيمين لفترات طويلة أن يحصلوا على عطلة نهاية الأسبوع أو إجازة من حين لآخر خارج الفندق دون انتهاك هذه القاعدة، كما يمكن للطلاب العودة إلى منازلهم في فترات الإجازة السنوية إذا عادوا إلى مكان الإقامة نفسه في الفصل الدراسي التالي، أو دفع مبلغ من المال لضمان الحصول على نفس مكان الإقامة والخدمات عند عودتهم.

وفي هذه الحالات، فإنه منذ اليوم التاسع والعشرين من الإقامة، فإن ضريبة القيمة المضافة لا تسري على تكاليف الإقامة. ولكن يجب أن يتم دفعها بالكامل على وجبات الطعام والمشروبات والخدمات، إلى جانب مبلغ إضافي، لا يقل عن ٢٠ في المائة عن الباقي بعد خصم الوجبات والمشروبات والخدمات، وذلك للمنشآت. ويوضح الشكل (٧-٢) مثالاً على كيفية تطبيق هذا.

ولا تسري القيمة المخصومة على الحجز الجماعي الذي تقوم به الشركات السياحية وشركات الطيران والشركات وغيرها من المؤسسات وذلك بغرض إقامة عدد متعاقب من النزلاء لفترة قصيرة.

وتجدر الإشارة إلى أنه في بريطانيا من الممكن تغيير القواعد الخاصة بضريبة القيمة المضافة في أي وقت. لذلك، يجب أن تكون على اطلاع دائم بالكتيبات التي تصدرها مصلحة الضرائب والجمارك والتي تتناول حالتك.

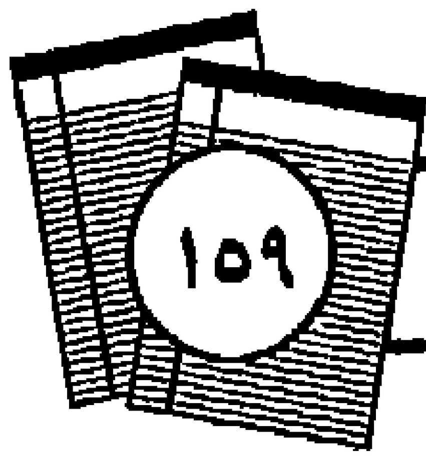
حسابات ضريبة القيمة المضافة		
(أ)	التكلفة الإجمالية شاملة الضريبة للأسابيع الأربعة الأولى	١٤١ جنيهًا إسترلينيًا
(ب)	تكاليف الوجبات شاملة الضريبة (٥٠ جنيهًا إسترلينيًا زائد ضريبة القيمة المضافة عند معدل ١٧,٥٪)	٥٨,٧٥ جنيه إسترليني
(جـ)	تكلفة الوجبات غير شاملة الضريبة	٥٠,٠٠ جنيهًا إسترلينيًا
(د)	تكلف الإقامة والتسهيلات شاملة الضريبة (أ+ب)	١٢,٢٥ جنيه إسترليني
(هـ)	الضريبة في (د)	٧٠,٠٠ جنيهًا إسترلينيًا
(و)	الرصيد دون الضريبة	١٤,٠٠ جنيهًا إسترلينيًا
(ز)	قيمة التسهيلات غير شاملة الضريبة (لا تقل عن ٢٠٪ عن الرصيد)	٢,٤٥ جنيه إسترليني
(حـ)	إجمالي ضريبة القيمة المضافة المستحقة على ١٤,٠٠ جنيهًا إسترلينيًا	١١,٢٠ جنيه إسترليني
المبلغ أسبوعيًا هو ١٢٠,٠٠ جنيهًا إسترلينيًا (ج+و) زائد ١١,٢٠ جنيه إسترليني قيمة ضريبة القيمة المضافة		= ١٣١,٢٠ جنيه إسترليني

الشكل (٧-٢): كيفية حساب قيمة الضريبة المخفضة على فترات الإقامة التي تتجاوز أربعة أسابيع، عندما تكون التكاليف التي تضعها شاملة للضريبة.

دفاتر الحسابات

المحاسبون

على الرغم من أنك تستطيع إعداد حسابات فندقك وحدك، فلا بد من الاعتراف بأن هذه العملية تستغرق وقتًا طويلاً، وتتطلب مهارة فائقة لوضع الأمور في نصابها. ونظرًا لأن قوانين الضرائب تتغير بسرعة كبيرة من وقت لآخر، فمن الأفضل أن تلجأ إلى محاسب له خبرة في مجال التعامل مع المشاريع الفندقية؛ فهو سيوفر عليك الكثير من الوقت وسيحميك من الوقوع في براثن القلق والحيرة.



وإذا فكرت جيدًا، ستجد أن أتعاب هذا المحاسب ستكون أقل بكثير مما سيوفره لك من الضرائب - بطرق مشروعة طبعًا.

ويكفي أنك ستجد إلى جانبك من يحرسك ويحرس أموالك وقتما تضطرك الظروف إلى مواجهة مفتش ضرائب مفرط الحماس. ولكن إذا كنت تصر على القيام بحسابات الفندق بنفسك ولم تكن مؤهلاً لذلك، فإن هذا سيكون مصدر قلق كبير لك. لذا، عليك أن تركز جميع جهودك على تحقيق الأرباح.

ولكن، ضع باعتبارك أنك لا بد وأن تكون حذرًا في أثناء تعاملك مع المحاسب. فإذا فوجئت به يومًا يعتمد على مساعديه الذين تنقصهم الخبرة، بعد وعده لك بالتعامل بنفسه مع حساباتك، فلا تتردد في قطع صلتك به فورًا وسحب أوراقك من عنده. فالخسائر التي ستتكبدها من جراء التعامل مع شخص مثل هذا قد تكون فادحة. فأنت أولاً وأخيرًا لا بد وأن تتعامل مع محاسب يمكنك الوثوق به والحديث معه وقتما تحتاج إلى النصيحة.

البيانات الواجب تسجيلها

يعتبر الحد الأدنى من البيانات التي يلزمك القانون بالاحتفاظ به كافيًا لتمكينك من إكمال تقريرك الضريبي الخاص بضريبة القيمة المضافة - إذا كنت مسجلاً بها - والمعلومات الخاصة بالرواتب في نماذج P11 إذا كان لديك عاملون. ومن المعروف أن أصحاب المشاريع التجارية يقومون بإرسال نسخ الفواتير وإيصالات الاستلام التي يعملون بها إلى المحاسبين ليتولوا هم بعد ذلك مقاليد الأمور، على أساس "أن هذه هي الخدمات التي أدفع له من أجل إتمامها!"

وأنت قد تخسر الكثير إذا عملت بهذا المبدأ! ليس فقط من الناحية المالية، وإنما من الناحية العملية أيضًا. فأنت لن تستطيع حينها تدوين القيم الفعلية للتدفق النقدي وكشوف الميزانية المتوقعة. هذه هي المعلومات التي تحتاج إليها دومًا للتأكد من سيطرتك على مواردك المالية، وللتأكد أيضًا من أن الأمور تسير على ما يرام وفقًا لما خططت له. ولا تنس أن السيطرة على الموارد المالية هي أهم شيء في كل ذلك.

كيفية تسجيل الحسابات

إن أبسط طريقة لتسجيل البيانات هي تدوينها في السجلات المطبوعة التي تباع لهذا الغرض. وتتفاوت درجة هذه السجلات من حيث أفضليتها بالنسبة لك، وذلك لاختلاف المشاريع التجارية، ولذلك سيكون هناك دائمًا أعمدة لست بحاجة إليها أو لا تجد الأعمدة التي تحتاج إليها في هذه السجلات.

وفي ضوء الإرشادات والنصائح التي أسداها إليك المحاسب، لتلق الآن نظرة على إحدى الطرق البسيطة التي يمكن أن تلجأ إليها كصاحب فندق في تدوين حساباتك.

قاعدتان عامتان تخصان ضريبة القيمة المضافة:

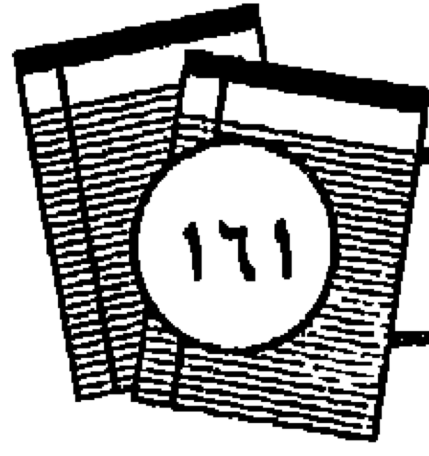
- إذا كنت أحد المسجلين ضمن فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة، فقم بفصل ضريبة القيمة المضافة عن جميع المبالغ ذات الصلة إلا عند تسجيل التدفق النقدي.
- إذا لم تكن مسجلاً ضمن هذه الفئة، فقم بتسجيل جميع النفقات بالمبالغ التي تطلب منك تمامًا، سواء كان هناك عنصر خاص بضريبة القيمة المضافة أم لا.

قم بشراء دفتر من أوراق A4 المسطرة. ثم اكتب كلمة "المدخلات" كعنوان للصفحة اليمنى، و"النفقات" كعنوان للصفحة اليسرى.

سجل المدخلات

التاريخ	رقم الفاتورة	الاسم/ المصدر	المبلغ الإجمالي	المبلغ الأساسي	ضريبة القيمة المضافة	كيفية الدفع	تاريخ الدفع للبنك	تاريخ الاستلام نقدًا
٣/٦	١٠١	باركنسون	٥٩,٦٠	٥٠,٧٢	٨,٨٨	شيك	٣/٩	
٣/٦	١٠٢	نيومان	٣٠,٠٠	٢٥,٥٣	٤,٤٧	شيك	٣/٩	
٣/٦	--	المطعم	١٢,٥٠	١٠,٦٤	١,٨٦	نقدًا		٣/٦
٣/٧	١٠٣	سميث	١٢٧,٩٠	١٠٨,٨٥	١٩,٠٥	فيزا	٣/٩	
٣/٩	--	كابينة التليفون	١٨,٢٠	١٥,٤٩	٢,٧١	نقدًا		٣/٩
إجمالي شهر مارس			٦٠٠٠,٠٠	٥١٠٦,٣٨	٨٩٣,٦٢			

الشكل (٧-٣): نموذج لسجل المدخلات



ويحتوي الجدول الخاص بتسجيل المدخلات الذي يجيء في الصفحة اليمنى من الدفتر على الأعمدة التالية:

- التاريخ
- رقم الفاتورة
- الاسم/ المصدر
- إجمالي المبلغ المستلم
- المبلغ الأساسي (في حالة التسجيل ضمن فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة فقط)
- عنصر ضريبة القيمة المضافة (في حالة التسجيل ضمن فئة دافعيها فقط)
- كيفية الدفع (مثلاً بشيك أو نقدًا)
- تاريخ الدفع للبنك
- تاريخ الاستلام نقدًا

أما الجدول الخاص بتسجيل النفقات الذي يجيء على الصفحة اليسرى من الدفتر على الأعمدة التالية:

- رقم إيصال الاستلام (تُعطى الفواتير/ إيصالات الاستلام أرقام مسلسلة عن كل فترة مالية)
- المستفيد
- شيك/ نقد (وإذا كان شيك، فقم بتسجيل رقمه)
- المبلغ الإجمالي
- المبلغ الأساسي (في حالة التسجيل ضمن فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة)
- ضريبة القيمة المضافة
- الغرض، مثل السيارة والبنزين
- الرصيد البنكي
- الرصيد النقدي

سجل النفقات

رقم إيصال الاستلام	المستفيد	شيك/ نقد	المبلغ الإجمالي	المبلغ الأساسي	ضريبة القيمة المضافة	الغرض	الرصيد البنكي	الرصيد النقدي
							٤٩,٨٠	٢٣,٥٠
١٢	آر جيه سميث	نقدًا	١٩,٦٠			إمدادات خضراوات وبقالة		٣,٩٠
١٣	إل لويس	٦٢٦	٣٦,٢٠	٣٠,٨١	٥,٣٩	إصلاحات كهرباء	١٣,٦٠	١٦,٤٠
							٢٣١,١٠	٣٤,٦٠
			٥٤٧٥,٠١	٤١٠,١١	٧١,٧٧		٥٢٥,٦٠	٥٠,٢١

الشكل (٧-٤): نموذج لسجل النفقات

فيوضح الشكلان (٧-٣) و(٧-٤) نموذجين لهذا النوع من السجلات، وستلاحظ بنفسك وجود تاريخ التعامل المالي في العمود المدرج أقصى اليمين. ولعلك لاحظت أيضًا أن تدوين المصاريف المسحوبة من البنك، مثل الديون المباشرة المستحقة في مواعيد محددة، سيمكنك في أية لحظة من معرفة الرصيد.

أما إذا كنت تريد أن تحكم قبضتك أكثر على الأمور، فمن الأفضل أن تقوم بتدوين السجلات بصورة أسبوعية، ولكن احتفظ في الوقت نفسه بسجل كل شهر على حدة. فهذا سيساعدك على حساب القيم الإجمالية بصفة شهرية، مما يساعدك في وضع نماذج تتوقع من خلالها التدفقات المالية والأرباح في المستقبل. ويفضل أن تترك مساحة فارغة في نهاية كل شهر لكتابة قيمة كل من:

- الدخل الإجمالي
- الدخل الأساسي (في حالة التسجيل في فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة)

- عنصر ضريبة القيمة المضافة (في حالة التسجيل في فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة)
- القيمة المدفوعة في الرصيد البنكي
- المبلغ المقرر الاحتفاظ به (لأغراض تجارية)

وتتوفر لك من خلال سجلات الدخل والنفقات ما يكفيك من المعلومات اللازمة لجمع عائد ضريبة القيمة المضافة، وهي كالتالي:

- ضريبة القيمة المضافة مستحقة الدفع (ضريبة المخرجات) على الإمدادات الخاضعة للضريبة ناقص أي خصم في التقارير الضريبية السابقة بحد أقصى (٢٠٠٠ جنيه إسترليني دون الحاجة إلى الرجوع إلى مصلحة ضرائب القيمة المضافة).
- ضريبة القيمة المضافة المطالب بها (ضريبة مستلزمات الإنتاج) على المشتريات التجارية ناقص أي خصم في التقارير الضريبية السابقة.
- المبلغ الصافي المستحق الدفع أو المطالب به
- قيمة المخرجات (الدخل) دون ضريبة القيمة المضافة
- قيمة مستلزمات الإنتاج (النفقات) دون ضريبة القيمة المضافة

وتذكر أن تقوم بتسوية أية أرصدة دائنة تنشئها أو تتلقاها.

وعلى الرغم من أن بإمكانك عمل نسخة إضافية من كشوف رواتب العاملين، فلا ضرورة للقيام بذلك إذا كنت لا تنوي الاستعانة بكثير من الأفراد، فأنت حينئذ لن تحتاج إلى الاحتفاظ بشيء سوى بيان الخصومات.

ويفضل أيضًا أن تقوم بنقل البيانات المدرجة في جزء النفقات إلى قائمة نفقات تحليلية (تباع في المكتبات الكبرى) بصفة أسبوعية. وتكون هذه القائمة مقسمة إلى أعمدة لتقوم أنت بإدخال رؤوسها بنفسك.

ومن رؤوس الأعمدة المقترحة في هذه القائمة التحليلية:

- التاريخ
- الأعمدة الأربعة الأولى المدرجة في صفحة النفقات (أو الستة الأولى في حالة التسجيل ضمن فئة دافعي ضريبة القيمة المضافة) يليها:
- الإمدادات
- الضرائب (بالإضافة إلى أي مبالغ مستحقة للإيجار)
- التدفئة والإضاءة
- التأمين
- وسائل الانتقال والسفر
- التليفون
- التنظيف وأعمال الفندق
- الطباعة والبريد والأدوات المكتبية والدعاية
- الإصلاحات والتجديدات
- الرسوم البنكية
- أتعاب استشارة المتخصصين ورسوم استخراج التصاريح
- السحوبات النقدية (المبالغ المسحوبة من رأس مال المشروع)
- البنود الأساسية (مثل المعدات الجديدة)
- عناصر متنوعة

الفواتير

لتيسير الأمور، يفضل أن تخرج فاتورة من نسختين لأي مبلغ قد تتلقاه. ولا يقصد هنا بالطبع المبالغ التي قد تتلقاها نظير الوجبات الخفيفة والمشروبات وما إلى ذلك، ولكن يقصد المبالغ الكبرى فقط. وفي الوقت نفسه، قم بترقيم هذه الفواتير لسهولة تنظيمها وإخراجها وقت الحاجة للاطلاع عليها. ولا تنس أن تدون رقم كل فاتورة على ظهر الشيك أو إيصال بطاقة الائتمان الذي يخصها؛ وذلك أيضًا بهدف التنظيم.

وإذا كنت من ضمن المسجلين في ضريبة القيمة المضافة، فإن ترقيم الفواتير أمر إلزامي بالنسبة لك، ويطلق على الفاتورة "فاتورة ضريبية" ويجب أن تحتوي على المعلومات التالية:

- رقم سجل ضريبة القيمة المضافة الخاص بك
- اسمك وعنوانك
- تاريخ التوريد
- اسم العميل وعنوانه
- نوع التوريد ووصف الخدمات، مثل "إيداع لحجز غرفة في الفندق من الثالث إلى السابع عشر من شهر أغسطس ___٢٠"
- المبلغ المطلوب عن كل خدمة من الخدمات الموصوفة غير شاملة ضريبة القيمة المضافة
- المبلغ الإجمالي المطلوب بدون ضريبة القيمة المضافة
- معدل القيمة المضافة
- نسبة الخصم النقدي المقدمة، مثل "خصم ٥ في المائة على الإقامة الكاملة قبل شهر من انتهاء الحجز"
- إجمالي ضريبة القيمة المضافة مستحقة الدفع

ويمكنك النظر إلى الشكل (٧-٥) الذي يوضح أحد النماذج المتعارف عليها للفواتير.

ومن الأفكار الجيدة التي تتيح لك الإمساك بمقاليد الأمور بصورة أكبر أن تكتب على كل فاتورة وصورتها - إن وجدت - جميع التفاصيل الخاصة بدفعها. كأن تكتب مثلاً "دفعت بالفيزا رقم ... بتاريخ ...) ثم توقع بعدها.

أهمية الاحتفاظ بسجلات دقيقة

بعيدًا عن السيطرة على الموارد المالية وتقديم المعلومات الكافية إلى المحاسب الذي تتعامل معه، لا بد أن تحتفظ دومًا بسجلات دقيقة عن نشاطك التجاري. وذلك لأنك معرض في أي وقت لأحد الأمرين التاليين:

- زيارة من مأمور ضريبة القيمة المضافة
- تحقيق من مصلحة الضرائب

وتأتي زيارات مأموري ضريبة القيمة المضافة للمشاريع التجارية التي يتوجب عليها دفع الضرائب بصورة دورية للتأكد من أن أصحابها على دراية كافية بقواعدها وتطبيقها بصورة سليمة. ويحق لهؤلاء فحص جميع السجلات التجارية، ومراجعة أساليب العمل المتبعة، وتفقد مكان العمل إذا لزم الأمر. وذلك للتأكد من أن الأرباح المدونة صحيحة لا لبس فيها. ولا تنس أن المخالفين يعرضون أنفسهم للمساءلة القانونية والغرامات.

وهناك أسباب عديدة قد تخضع نشاطك التجاري لتحقيق وفحص كاملين من قبل مفتش الضرائب. فكلما كانت سجلاتك غير كاملة، صعب عليك إقناع مفتش الضرائب بأنك لا تتهرب من دفع الضرائب التي يتوجب عليك دفعها.

ولدى كل من مأمور ضريبة القيمة المضافة ومفتش الضرائب كافة السلطات التي تسمح له بإلزامك بالإدلاء بأية معلومات أو تسليم أية مستندات إضافية يرغب في الاطلاع عليها، كما أنهما لا يتوانيان في العقاب إذا ما واجها حالة من عدم الأمانة.

فاتورة رقم ٩٩٩ — ٢٢/٣/—٢٠

فندق Bourne

السيد: إيه دسرنينج

3 London Road,
London W6

موعد استحقاق ضريبة القيمة المضافة: ٢٢/ ٣/ —٢٠

مقابل:

الإقامة، وتناول وجبتي الإفطار والعشاء

من يوم ١٥ إلى ٢٢ مارس —٢٠

لفردين مقابل ١٦٠,٨٦ جنيه إسترليني	٣٢١,٧٢
مشتريات من ركن المشروبات	٦٣,٢٥
تنظيف الملابس وكيها	١٢,٥٠
	٣٩٧,٤٧
معدل ضريبة القيمة المضافة ١٧,٥٪	٦٩,٥٦
الإجمالي	٤٦٧,٠٣

تم استلام شيك رقم ٥٥٥٦٦٦

مالكا الفندق السيد والسيدة برايت

سجل ضريبي رقم ١٢١٢١٢١٢١

الشكل (٧-٥): كيفية كتابة فاتورة

الحسابات

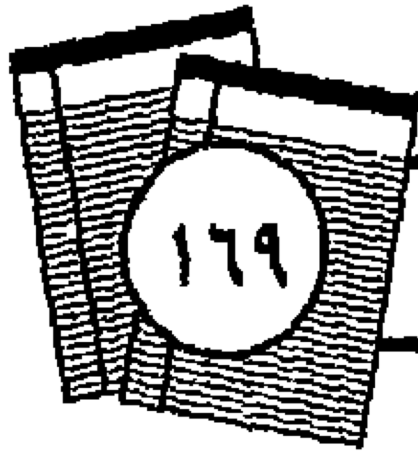
إذا لم تكن تدير شركة محدودة، حيثما تضطر إلى مراجعة الحسابات من وقت لآخر، يمكن للمحاسب أن يصيغ لك دفاتر الحسابات من المعلومات التي يحصل عليها منك فقط. وإذا كنت تلتزم الدقة في دفاتر الحسابات والبيانات التحليلية وسجلات الرواتب، فستسير كل الأمور على ما يرام.

الحساب التجاري فيما يخص الربح والخسارة

يقوم المحاسب بإعداد بيان بالحساب التجاري للفندق فيما يخص الربح والخسارة من المعلومات التي تزوده بها. ويعد هذا البيان غاية في الأهمية لأنك في أحوال كثيرة قد تحتاج إلى الاطلاع على أرقامه لتقارنها بأرقام السنة الماضية.

مثال

بالنظر إلى الشكل (٧-٦)، يمكننا التعرف على الشكل الذي سيبدو عليه بيان النشاط التجاري لفندق Bourne بعد سنة كاملة من ممارسة النشاط الفندقي. وستلاحظ بنفسك أن الأرقام المستخدمة ليست ببعيدة عن تلك الموجودة في بيان التدفق النقدي وكشف الميزانية. ولا ضرر في ذكر ضريبة القيمة المضافة في هذا البيان التجاري لتستخدم في حالة عدم تسجيل صاحبي الفندق ضمن هذه الفئة. وقد أقنعهما المحاسب بإدراج نفقات أعمال التنظيف في عمود منفصل عن العمود الخاص بالعناصر المتنوعة. وهذا واضح من دفاتر الحسابات ورؤوس الأعمدة الموضحة ببيان النفقات الذي أوردناه سابقًا في هذا الفصل.



الميزانية العامة

ومن مهام المحاسب أيضًا إعداد الميزانية العامة ويرفقها بجدول يفصل فيه الأصول الثابتة.

ويتم تقييم معدل الإهلاك في الأصول المستهلكة بصفة سنوية. ويقصد من ذلك تحديد قيمة كل أصل من هذه الأصول وهي جديدة أو في بداية استخدامها ثم قسمتها على عمرها الافتراضي.

فالسيارات، على سبيل المثال، يخصم من قيمتها سنويًا ما يعادل ٢٠ بالمائة من قيمتها وقت الشراء. أي أن السيارة التي يصل سعرها إلى ٦٠٠٠ جنيه إسترليني ستقل قيمتها بعد سنة واحدة بمقدار ١٢٠٠ جنيه إسترليني. وفي السنة التالية، تقل قيمتها المعدلة وهي ٤٨٠٠ جنيه إسترليني بمقدار ٢٠ بالمائة أي ٩٦٠ جنيهًا إسترلينيًا، لتصل قيمتها إلى ٣٨٤٠ جنيهًا إسترلينيًا، وهكذا.

وستظهر قيمة الأصول المتبقية بعد حساب معدل إهلاك الآلات والمعدات والعربات المستخدمة في العمل في الميزانية العامة كأصول ثابتة في كل جدول.

النشاط التجاري للسيد والسيدة « برايت » « فندق Bourne»

الحساب التجاري فيما يخص الربح والخسارة

عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ___٢٠

	جنيه إسترليني	جنيه إسترليني
الإيرادات		٨٩٤٧٠
الاستهلاك والإقامة الشخصيين		٣٦٠٠
		٩٣٠٧٠
تكاليف الإيرادات		
مخزون أول المدة	٥٢٠	
الإمدادات	٢٢٢١٠	
	٢٢٧٣٠	
يطرح منه: مخزون آخر المدة	٥٨٠	
الربح الإجمالي		٢٢١٥٠
		٧٠٩٢٠
النفقات		
الرواتب	٧٩٠٠	
الضرائب	٢٧١٥	
التدفئة والإضاءة	٢٨٣٠	
التأمين	٦٠٠	
العربات والتنقل	٩٩٠	
التليفون	١٠٥٠	
التنظيف	٧٨٠	
الطباعة/ البريد/ الأدوات المكتبية/ الإعلانات	٤٢٥٠	
الإصلاحات والتجديدات	٧٩٠	
الرسوم المصرفية والتمويلية	٨٠٥٠	
أتعاب استشارة المتخصصين/ رسوم استخراج التصاريح	١٩٥٠	
المسحوبات النقدية	١٤٠٠٠	
مفردات أخرى	١٧٠	
الإهلاك	٤١٤٠	٥٠٢١٥
صافي الربح		٢٠٧٠٥

الشكل (٧-٦): نموذج للحساب التجاري فيما يخص الربح والخسارة

ويوضح الشكل (٧-٧) عناوين الجدول الأخرى في بيان الميزانية العامة.

وإلى جانب هذه الحسابات، قد يتكون تكتل مالي أو أكثر يشمل إعفاءات ضريبية لشراء أصول جديدة، وهو ما لا يجب الخلط بينه وبين الإهلاك. وتسمح القواعد الحالية - التي هي عرضة للتغيير في أي وقت - بنسبة ٢٥ في المائة من النفقات الرأسمالية على "المنشأة والمعدات"، وهو ما يشمل المعدات التي لا تستخدم إلا في النشاط التجاري فقط؛ ليتم استخدامها في كل سنة كإعفاء ضريبي. (الحد الأقصى للسيارات في وقتنا الحالي هو ١٢٠٠٠ جنيه إسترليني، أي ٣٠٠٠ جنيه إسترليني كل ثلاثة شهور.)

ولن يستخدم المحاسب الخاص بك هذه الإعفاءات الضريبية على رأس المال أو المقتطعة إلا عندما تكون ملزمًا بدفع ضريبة في السنة الحالية، أي إذا كنت تحقق أرباحًا. فإن لم يكن الوضع كذلك، فسيتم ترحيلها جميعًا أو جزء منها إلى أن يكون لديك دخلاً لمقارنتها به.

وهذه هي الطريقة التي يمكن الحصول من خلالها على إعفاء ضريبي على العناصر الرئيسية التي تشتريها لنشاطك التجاري. أما بالنسبة للأشياء التي تقوم بتأجيرها، فهي تعتبر تكاليف خاصة بالنشاط التجاري ولا تثمر عن هذا الإعفاء الضريبي الخاص بشراء أصول جديدة (ولا ينطبق هذا الأمر على مالكها). فاطلب من المحاسب الخاص بك أن يطلعك باستمرار على ما يمكنك الحصول عليه.

ضريبة الدخل

ضرورة اللجوء للمحاسب

أنت ملزم بدفع ضريبة أصحاب الدخل المتعدد لأنك من أصحاب المهن الحرة، وهذا يعني أنك ستدفع الضريبة وفق ما يعرف بـ "أساس السنة الماضية".

كيف يمكن أن يساعدك المحاسب

هذا هو الوقت المناسب للاستعانة بمحاسب يساعدك على:

- إطلاعك على المفردات التي يمكنك عدم دفع ضرائب عنها بصورة قانونية. حيث إن الركون إلى أعذار مثل كثرة إجازات العمل لخفض قيمة الضرائب حتى تزيد من عائد نشاطك التجاري لا يعزز من علاقتك مع محصل الضرائب.
- ملء البطاقة الضريبية
- الإجابة عن أي استفسارات توجه إليك من مصلحة الضرائب، والتفاوض نيابة عنك (ولن يرجع إليك إلا في الحالات الضرورية).
- تقديم الالتماس في حالة التقدير المبالغ فيه للضرائب.
- ضمان عدم دفع مبالغ مالية أكثر مما أنت ملتزم بدفعه.

الميزانية العامة

الأصول الثابتة	جنيه إسترليني		
الأصول الحالية			
المخزون	جنيه إسترليني		
المدينون والسداد المبكر للديون	جنيه إسترليني		
الحساب المصرفي	جنيه إسترليني		
النقد المتاح	______	جنيه إسترليني	
	______	جنيه إسترليني	
الديون الحالية			
الدائنون	جنيه إسترليني		
السحب على المكشوف	جنيه إسترليني	______	
	جنيه إسترليني	______	
صافي الأصول الحالية			______ جنيه إسترليني
			______ جنيه إسترليني
الديون طويلة الأجل			
القروض البنكية			______ جنيه إسترليني
إجمالي الأصول			______ جنيه إسترليني
يمثلها:			
رأس مال أول المدة	جنيه إسترليني		
إضافة أرباح سنة	______	جنيه إسترليني	
	______	جنيه إسترليني	
مسحوبات أقل	______	جنيه إسترليني	
			______ جنيه إسترليني
			______

الشكل (٧-٧): عناوين الأعمدة في بيان الميزانية العامة

ولكنك لا بد وأن تقوم بدورك الذي يتلخص في:

- الاحتفاظ بسجلات دقيقة
- تقديم هذه السجلات إلى المحاسب أولاً بأول
- الالتزام التام بالأمانة

ولن يمضي وقت طويل بعد نهاية السنة الأولى من نشاطك التجاري إن لم تكن قد سلمت جميع حساباتك المكتملة حتى تتلقى فاتورة ضريبية. وعادة ما يتم دفع هذه الفاتورة على مرتين، في نهاية شهر يناير ونهاية شهر يوليو من كل سنة.

وسوف يتلقى المحاسب الخاص بك أيضًا نسخة من تقديرات الضرائب، إذا كنت قد أطلعت مصلحة الضرائب على عنوانه عندما أبلغتها ببدء مشروعك التجاري (انظر الفصل الخامس).

ويمنى البعض أحيانًا بالخسارة في السنة الأولى من بدء النشاط، وقد تمتد الخسارة إلى السنة الثانية. لذلك، يمكن خصم الخسائر من مصادر دخل أخرى أو ترحيلها لخصمها من الأرباح المستقبلية، ويفضل استشارة محاسب في هذا الشأن.

ولا يختلف تحديد الضرائب في الشراكة عن تحديدها بالنسبة للشخص المنفرد، بخلاف أن المسؤولية تتوزع على الشركاء وفقًا للاتفاق الذي أبرم بينهم. وتكمن المشكلة في هذا الوضع في أنه إذا تنحى أحد الشركاء عن دفع نصيبه من الضرائب، فلا بد وأن يتحمل نصيبه شركاؤه الآخرون.

أما إذا كان لدى أحد الشركاء - أو أكثر - مصادر دخل أخرى، فيمكن حساب ضرائب كل منهم على حدة وبمعدلات مختلفة. وقد يؤدي هذا إلى تعقيد الأمور إذا تهرب أحدهم من دفع ما عليه من ضرائب. ولهذا ، إذا حدث وأصبح لأحد الشركاء مصدر دخل آخر، فالأفضل التوجه لاستشارة المحاسب.

ووفقًا للقواعد المتبعة في بريطانيا في وقت نشر الكتاب، فإذا كان إجمالي إيرادات نشاطك التجاري أقل من ١٥٠٠٠ جنيه إسترليني كل ثلاثة شهور، فبدلاً من إرسال بيان تفصيلي بحساباتك لمفتش الضرائب، فكل ما عليك إخباره هو ما يأتي:

- إجمالي إيرادات أو أرباح نشاطك التجاري، بما فيها العمولات والبقشيش
- إجمالي مشتريات وتكاليف نشاطك التجاري
- أرباحك (أو خسائرك)

التأمين الاجتماعي

التزاماتك بالدفع

من منطلق أنك صاحب مهنة حرة، فأنت ملزم بدفع اشتراكي الفئة الثانية والرابعة من التأمين الاجتماعي.

- اشتراكات الفئة الأولى: ويتم دفعها من قبل الأشخاص الموظفين بالصورة الموضحة في الفصل السادس. فإذا كنت أحد الموظفين، كأن تكون مدير شركة، وفي الوقت نفسه صاحب مهنة حرة، فيجب أن تدفع هذه الفئة إلى جانب التزاماتك الأخرى ولكن إلى حد معين.
- اشتراكات الفئة الثانية: ويتم دفعها من قبل الأشخاص الذين لم يصلوا إلى سن المعاش بعد. ويمكن دفع هذا الاشتراك بصورتين؛ إما عن طريق أمر البنك بتأدية الدفعات بصفة شهرية من الحساب الشخصي أو عن طريق فواتير ربع سنوية. ويحق للمشتركين في هذه الفئة الحصول على إعانات مالية عند أسباب معينة كالمرض على سبيل المثال. وإذا كان تقدير أرباحك يقل عن سقف معين كل سنة (٤٤٦٥ جنيهًا إسترلينيًا في ٢٠٠٦/ ٢٠٠٧)، فيمكنك طلب الحصول على شهادة استثناء. وصار بالإمكان استرداد المبالغ المالية المدفوعة في هذه الفئة ولكن في ظل فترة زمنية محدودة.

- اشتراكات الفئة الثالثة: هذه الاشتراكات اختيارية وهي مخصصة لمساعدة الأفراد على الحصول على معاش تقاعد أو إعانات الأرامل.
- اشتراكات الفئة الرابعة: وهي تقتصر على أصحاب المهن الحرة، وتعتمد قيمة الدفعات على مقدار الأرباح، ويتم تقييمها وتحصيلها بشكل عام من قبل مصلحة الضرائب بجانب ضريبة الدخل.

وهناك ظروف معينة يكون من الأفضل فيها طلب الحصول على تأجيل الاشتراك، وهو ما يعد أحد المجالات التي يتحتم استشارة أحد المحاسبين الأكفاء عنها.

المعاش

لا يتأخر الوقت أبدًا عن التفكير في المستقبل. ومن المعروف أن المعاش الذي توفره الدولة غير مجدٍ تمامًا في الوقت الذي قد تكون فيه قد اعتدت على مستوى معين من المعيشة لا يمكنك الحفاظ عليه إذا ما اعتمدت على المعاش الحكومي المنخفض.

فمن غير المعقول أن يكون اعتمادك في حل هذه المشكلة على بيع الأصول حتى توفر لنفسك مستوى مريح من الحياة في باقي حياتك. فالظروف طالما تتغير وقد تأتي بكوارث لم تضعها في حسبانك من قبل. فعند حدوث فترة كساد على سبيل المثال، فإن هذا يعني أنك لن تستطيع أن تبيع أصول نشاطك التجاري بالصورة التي خططت لها. وإذا وهنت صحتك ولم يكن بإمكانك أن تبيع الفندق، فستضطر إلى تعيين شخص يقوم بإدارة الفندق بدلاً منك. وهناك حالات أشد ضررًا، تضطر فيها إلى إغلاق نشاطك ولا تستطيع أن تؤدي ما عليك من ديون، فتكون عرضة للإفلاس.

لم تعد هناك إعانة تقاعد حسب القوانين الإنجليزية، لذلك فإن ضريبة الأرباح الرأسمالية قد تقضي على قيمة الفندق بصورة أكبر مما قد تتوقع. لذلك، إن لم يكن لديك معاش مرتبط بمؤشر مستوى المعيشة من صاحب عمل سابق، فينبغي أن تضع خطة معاش لتأمين مستقبلك.

وتقوم الحكومة بإجراءات تشجعك على التخطيط لمستقبلك، فهي تضع إعفاءات ضريبية على ما تدفعه في برنامج التقاعد (في إطار حدود معينة) وذلك على أساس أعلى معدل للضريبة تقوم بدفعه. وتتغير نسبة أرباحك الصافية المعفاة من الضريبة وفقًا لعمرك.

وتتغير أنواع برامج المعاشات بصفة مستمرة، ومن المستحيل على أي شخص أن يوصي بنوع معين دون الوقوف على أحوالك بصورة كاملة. كما أنه من المستبعد أن الدخول في برنامج معاش سوف يكون هو الخطوة الوحيدة لتأمين مستقبلك عند التقاعد. فمن المرجح بصورة أكبر أن يكون هذا جزء من برنامج وخطة التقاعد الخاصة بك. وتتنوع خبرة الوسطاء الماليين بصورة كبيرة، فمنهم البارعون، الأمناء – وهو ما يهمنا – ومنهم من أقل منزلة من ذلك. كما أن القواعد التي تحكم المستشارين الماليين عرضة للتغيير طوال الوقت. وإن كان من الممكن أن نضعهم في ثلاث فئات عامة هي كالتالي: (أ) المستقل (أي مستشار مالي مستقل)؛ (ب) مرتبط ببيع منتجات من شركة واحدة أو أكثر (وقد يقع في هذه الفئة مدير مشروعات البنك أو سمسار التأمين)؛ (ج) مزيج من الفئة الأولى والفئة الثانية.

وهناك أسئلة مهمة عليك طرحها على المستشار المالي الذي تريد الاستفادة من خدماته، هي كالتالي:

- من أية فئة من فئات المستشارين الماليين أنت؟
- إذا كنت مرتبطًا بواحدة أو أكثر من الشركات، فأيها تمثل؟
- إذا كنت مستقلاً، فهل هناك قيود على نشاطك في السوق؟
- هل تعمل بأسلوب الأجر أم العمولة أم كليهما؟

وقبل أن تشرع في اختيار برنامج ضع النقاط التالية في الاعتبار:

- لا تتسرع في إتمام الأمور. وبوجه خاص، لا تختر برنامج معاش حتى تتأكد من أن نشاطك التجاري سيكون مربحًا. (وإلا كيف ستدفع دفعات الاشتراك؟)
- اطلب نصيحة مستشارك المالي الذي تثق به. وقد يكون هو سمسار التأمين أو مدير مشروعات البنك، أو أي شخص نُصحت بالاستعانة به.

- احصل على تفاصيل البرامج المتعددة المعروضة.
- قم بتقييم المعلومات وما تنطوي عليه من تداعيات بحرص.
- لا توقع على أي شيء قبل أن تكون متيقنًا تمامًا أن هذا ما يتناسب مع موقفك بدقة تامة، وأنك على ثقة تامة بمستشارك.
- اطلع المحاسب الخاص بك على جميع تفاصيل ما تنوي القيام به وانشد موافقته على اختيارك.
- تذكر أنه كلما سارعت في التخطيط لمستقبلك كان ذلك أفضل.

أهم النقاط

هل تعرف:

- محاسب على درجة عالية من الخبرة؟
- كيفية حساب ضريبة القيمة المضافة؟
- كيفية ملء بطاقة ضريبة القيمة المضافة بالكامل؟
- السبب وراء ضرورة الاحتفاظ بالسجلات؟
- السجلات التي يجب أن تحتفظ بها؟
- كيفية الاحتفاظ بالسجلات؟
- كيفية السيطرة على مواردك المالية؟
- كيفية ملء قائمة تحليلية؟
- كيفية فهم البيانات والكشوفات التي يقوم المحاسب بإعدادها؟
- التزاماتك بالنسبة إلى ضريبة الدخل والتأمين الاجتماعي؟

وأخيرًا، إذا كان يعمل لديك خمسة موظفين أو أكثر، فيجب عليك قانونًا أن تؤمن عليهم وتضمن لهم المعاش بعد التقاعد.

الفصل الثامن
الأسعار والتكاليف والدعاية

سعر الخدمة

ما سعر الخدمة؟ هذا سؤال بسيط قد تكون إجابته أكثر بساطة منه وهي "ما يرغب النزلاء في دفعه". إلا أن هناك ثلاثة عوامل رئيسية تسيطر على سعر الخدمة وهي كالتالي:

- التسعيرة القائمة
- سعر الخدمة الذي يقدمه منافسوك
- ما تحتاجه لتحقيق الأرباح.

وعندما تتولى فندق لم يتوقف نشاطه، فقد يكون لديك رأي تجاه مستوى الأسعار الذي يقدمه الفندق، وحتى لو كنت تعتقد أن معدل الأسعار منخفض للغاية، فقد تواجه بعض النزلاء الذي يعربون عن دهشتهم من ارتفاع أسعارك!

ولهذا السبب، ما لم تكن الأسعار منخفضة بصورة غير منطقية، فمن الحمق أن تقوم برفع معدلات الأسعار فور توليك إدارة الفندق (وهو أمر قد يكون غير قانوني إن سبق وأن حددت الأسعار). فقد يفقدك هذا أية فرصة لتأمين حصة من نشاط من سبقك في إدارة الفندق.

ومن جانب آخر، إذا كنت على يقين بأن الأسعار منخفضة للغاية، وحاولت أن تتجاوز التسعيرة المتبعة في الفنادق المحيطة بك، فإن هذا سيؤثر سلبًا على نشاطك التجاري، وذلك بغض النظر عن جودة الخدمات التي تقدمها أو تميزها.

ويعيدنا هذا بدوره إلى أهمية موقع الفندق كأحد الأولويات التي يجب أن تضعها في المقام الأول، خاصة إذا كنت تنوي تقديم خدمات متميزة. فمن الأفضل أن يكون لديك فندق متواضع في موقع متميز على أن يكون لديك فندق متميز في منطقة لا يتردد عليها كثيرون.

وتذكر دائمًا ما يقوله الوكلاء العقاريون عن أهمية مواقع الفنادق التي يعرضونها عليك؟ فمن المستبعد أن يكون جميعهم على خطأ!

أما إذا كانت المنطقة التي يقع بها فندقك تخلو من أي فنادق أخرى، أو كانت تضم - على الأقل - بعض الفنادق التي تبعد عنك بمساحة كبيرة، فهذا يعني أن الفرصة متاحة أمامك لكي تتصرف بحرية أكبر. ولكنك ستظل مضطرًا إلى معرفة معدل الأسعار التي تفرضها الفنادق المناظرة لك بنفس المنطقة والالتزام بها، حيث هناك بعض العملاء الذين اعتادوا البحث في الكتيبات السياحية وغيرها من الإعلانات بحثًا عن أفضل الأسعار والمقارنة بين العروض المقدمة.

كيفية حساب التسعيرة المتبعة

يصعب على المرء في قطاع الخدمات الوقوف على ما يحتاجه لتحقيق الأرباح، بخلاف الوضع في قطاع الصناعة. فنجد في البداية أن حجم المؤن اللازمة يتنوع باختلاف عدد النزلاء، ولكن معظم التكاليف الأخرى تتنوع بصورة أقل حدة. ومن أهم الأمور التي يجب أن تتذكرها هو أنه مع فتحك للفندق قد تجد أنه يصبح فجأة مكتمل العدد أو يظل خاليًا.

ومن المؤكد أنك انتهيت من إعداد تقييم مبدئي للتدفق النقدي وتقدير الأرباح في المستقبل. ويمكنك من خلال القيام بالأمور التالية أن تحدد النسبة المئوية للانخفاض في مستويات التسعيرة التي عملت عليها في الأصل:

- حساب مستوى النشاط التجاري كما هو موضح في الفصل الرابع
- تحديد نقطة التعادل كما هو موضح في الفصل الرابع
- تقليل مسحوباتك إلى أدنى حد

دراسة حالة

كان رقم نقطة التعادل في مشروع "آندرو برايت" وزوجته "كريستين" هو ٦٢٦٤٣ جنيهًا إسترلينيًا. فإذا نجحا في تقليل مسحوباتهما إلى النصف، فهذا يعني تقليل مصروفاتهما لتصل إلى

٤١٢٣٥ جنيهًا إسترلينيًا. ومع ضرب هذا الرقم في ١٠٠، ثم قسمته على هامش أرباحها الإجمالية (وهو ٧٧ بالمائة)، سيتم الوصول إلى نقطة تعادل أفضل بكثير قيمتها ٥٣,٥٥٢، بانخفاض قدره ١٤,٥ في المائة. وكما هو موضح لك، فمن الممكن تقليل الأسعار الموضحة في الشكل (٦-٢) إلى ما يزيد عن ٤٠ في المائة من قيمتها. ولكن، في مثل هذه الحالة، لن تكون هناك أرباح، ولن تكون هناك فرصة لإعادة استثمار المال، أو حتى ادخاره للطوارئ.

وشريطة أنك تعرف الحد الأدنى للسعر الذي ينبغي فرضه على النزلاء وتضع في حسابك كل الاعتبارات الأخرى، فمن الممكن أن تحسب الأسعار على أساسها.

بعض الاعتبارات الأخرى

ونظرًا لأن مساحة إعلاناتك في الأدلة السياحية تُشترى مقدمًا، فأنت أيضًا لا بد وأن تحسب مقدمًا أسعار خدماتك الفندقية للسنة المقبلة. وكقاعدة عامة، يمكنك أن تزيد تلك الأسعار سنويًا بما يتماشى مع تقديرك لمعدل التضخم، مع ترك مساحة حرية لا تزيد عن ٢ بالمائة. ودائمًا، ضع باعتبارك نوعية الخدمات التي تقدمها، فإذا وجدت أن الأسعار لا تزال أقل مما يمكن أن يتحمله السوق، فقم بإضافة نسبة ضئيلة حتى تشعر بأن الأمور عادت إلى نصابها.

ولا تقلق، فأنت سرعان ما ستدرك بنفسك مدى دقة حساباتك للأسعار من حجم الإقبال عليك، وكذلك من تعليقات نزلائك. فأنت لا بد وأن تعطي المال حق قدره، بغض النظر عن مستوى الإقامة التي ستوفرها.

وإياك أن تعلن عن أسعار مختلفة عن تلك الموجودة في الأدلة السياحية الخاصة بالسنة نفسها أو أن تفرض أسعارًا غير تلك التي أعلنت عنها (باستثناء أية زيادة في ضريبة القيمة المضافة). ولا تفكر في محاكاة أصحاب الفنادق الذين ينذرون نزلاءهم في لائحة أسعارهم بأن الأسعار قد يتم رفعها. فمن وجهة نظرك، هل ستتقبل أنت شيئًا كهذا إذا كنت نزيلاً بأحد الفنادق؟ بالطبع لا، وكذلك نزلاؤك. ولهذا السبب، فأنت لا بد وأن تحدد الأسعار،

وتلتزم بها. وهذا الالتزام لا بد وأن يكون صارمًا حتى وإن اتصل أحد الأشخاص وحاول أن يتفاوض معك بشأن تقليل الأسعار. فأنت إن أذعنت لطلبه ستكون قد ظلمت النزلاء المقيمين بفندقك. وليت كل أصحاب الفنادق يهملون مثل هذه الطلبات! فحينئذ فقط لن يتجرأ أحد على أن يطلب مثل هذا الطلب. وإن كان لا بد من الاعتراف بأن الكثيرين يفعلون ذلك، خاصة في حالة الكساد الاقتصادي.

ضريبة القيمة المضافة

تناولنا الجوانب الخاصة بضريبة القيمة المضافة في الفصل السابع، باستثناء الجانب الخاص بكيفية حسابها.

وهناك أمثلة كثيرة توجد في الدليل الخاص بضريبة القيمة المضافة، ويستخدم المثال التالي معدلها الحالي وهو ١٧,٥ في المائة.

- لحساب المعدل الموحد لضريبة القيمة المضافة في سعر لا يشمل ضريبة القيمة المضافة، قم بضربه في ١٧,٥ في المائة، مثل ١٥٠ جنيهًا إسترلينيًا × ١٧,٥ في المائة = ٢٦,٢٥ جنيه إسترليني.
- لحساب المبلغ الأساسي لسعر يشمل ضريبة القيمة المضافة، قم بقسمة المبلغ الإجمالي على واحد زائد معدل ضريبة القيمة المضافة بالنسبة المئوية، مثل ٣٠٠ جنيه إسترليني/ ١,١٧٥ = ٢٥٥,٣٢ جنيه إسترليني.
- لحساب عنصر ضريبة القيمة المضافة في سعر يشمل ضريبة القيمة المضافة، قم بضرب الإجمالي في معدل الضريبة ثم القسمة على ١٠٠ زائد معدل الضريبة، أي ١٧,٥ / ١١٧,٥، وهو ما يساوي ٧/ ٤٧. فعلى سبيل المثال، ٣٠٠ جنيه إسترليني × ٧/ ٤٧ = ٤٤,٦٨ جنيه إسترليني.

وعندما تحتوي العمليات الحسابية على كسور من البنسات، فليس هناك صعوبة في التقريب لأقرب بنس صحيح (وهو مسموح به)، مثل ٦,٦ بنسات تكون ٧ بنسات و٦,٤ بنسات تكون ٦ بنسات.

فروق الأسعار

وقت تقييم الفروق، ستحتاج إلى الوقوف على نوعية النزلاء الذين تتوقع نزولهم بفندقك. فإذا كان جميع نزلائك مثلاً من رجال الأعمال، فلن يكون من المناسب أو من الضروري أن تضع فروقًا بين الأسعار، إلا إذا كنت ترغب في جذب أفراد آخرين وقت العطلات حينما يعود رجال الأعمال إلى منازلهم.

أما إذا كان نزلاؤك جميعًا ممن يرغبون في قضاء إجازاتهم بعيدًا عن المنزل، فلا بد وأن تعرف أن غالبية هؤلاء يفضلون دومًا الاستفادة من التخفيضات التي تعرضها الفنادق في أوقات غير أوقات المواسم. فإذا نجحت في جذب هؤلاء الأفراد، فهذا يعني أنك نجحت في إطالة فترة نشاطك التجاري. وعلى العكس من ذلك، فمن الممكن أن ترفع الأسعار في المواسم والأعياد المختلفة مثل رأس السنة، لأنك ستحتاج إلى رفع مرتبات العاملين لديك نظير عملهم المتزايد.

ولتضع باعتبارك أن المبيت لليلة واحدة لا يُربح كثيرًا مقارنة بالإقامة لفترات أطول، حيث إنه يتطلب تغييرًا يوميًا كاملاً لمفارش السرير وتنظيفًا شاملاً لخزانات الملابس والأدراج وما إلى ذلك. فإذا كان فندقك سيعتمد بشكل أساسي على عروض المبيت لليلة واحدة، فمن الأفضل أن ترفع الأسعار حتى تغطي النفقات الإضافية التي تستلزمها مثل هذه العروض. وإذا لم يكن، فمن حقك أن تفكر في فرض رسوم إضافية، كأن تقدم "تخفيضًا على المبيت لليلتين أو أكثر" أو تفرض "رسومًا إضافية قدرها ٥٠ جنيهًا إسترلينيًا للفرد عن المبيت لليلة واحدة". وإن كان لا بد من الاعتراف بأن العرض الأول أفضل كثيرًا لأن النزلاء سيشعرون معه أنهم يستفيدون من التخفيضات.

التخفيضات

هل ينبغي عليك عرض تخفيضات في فترات الركود غير المعتادة كحافز للعملاء على النزول بفندقك؟ بدايةً، إذا لم تكن من سياستك المعتادة عرض تخفيضات - كأن تقدم مثلاً "إقامة مجانية للأطفال" أو "ثلاث ليال بسعر اثنتين" -، فقد يبدو الأمر وكأن فندقك يخلو من العملاء. فاحذر أن يكون هذا هو الانطباع الذي تتركه لدى العملاء، حتى وإن كانت هذه الحقيقة! ومن ناحية أخرى، لا تنس أنك في بعض الأحيان قد تكون مضطرًا لتقديم هذه العروض تماشيًا مع تلك التي تقدمها الفنادق المجاورة لك في المنطقة. وعلى أي حال، تذكر دومًا أنك إذا دخلت في حرب أسعار مع الفنادق الأخرى واضطررت إلى وضع أسعار تقل عما يتحتم عليك فرضه مقابل الخدمات التي تقدمها، فمن الأفضل أن تعفي نفسك من البداية وتوفر جهدك.

وعلى أية حال، إياك وأن تجعل بعض نزلائك يدفعون أسعارًا مختلفة عما دفعه الآخرون وإلا وضعت نفسك في موقف محرج للغاية إذا ما اكتشف الأمر من يدفع الأسعار كاملة. فمن المؤكد أن هذا الأمر سيثير سخطهم وغضبهم، ولن يعودوا مرة أخرى إليك على أقل تقدير.

ويختلف الأمر بالنسبة للتخفيضات التي تمنحها للنزلاء الذي يشعرون بالولاء لفندقك. فجميع الفنادق تحقق أرباحًا كثيرة من تكرار الحجوزات. فلم لا تكافئ من يسهم بشكل كبير في نجاح مشروعك بمثل هذه التخفيضات؟ وكل ما عليك هو أن تراجع حساباتك التي قمت بها جيدًا حتى تعرف هامش التخفيضات الذي يمكن أن تتحرك فيه.

فأنت مثلاً ماذا سيكون رد فعلك إذا عرض عليك نظير إقامتك في أحد الفنادق لمدة ثلاث أو خمس أو سبع ليال تخفيضًا قدره ٢ بالمائة على أي حجز تقوم به في المستقبل؟ ألا تعتقد أن ذلك، إذا كان كل شيء في نصابه، سيكون حافزًا لك لتفضيل العودة إلى نفس المكان مرة أخرى عن الذهاب إلى مكان آخر؟! بالطبع، نعم. ولا تنس أن كل نزيل يجب أن تتم معاملته وكأن له مكانة خاصة عندك. فإذا تمكنت من تحقيق هذا، فثق أنك بذلك قد خطوت أولى الخطوات في طريق النجاح في

جذب العملاء وتحفيزهم على تكرار زيارتهم لك. وهذا، بدوره، سيوفر عليك الكثير من المال الذي يمكن أن تنفقه على الدعاية الرسمية. فنزلائك أنفسهم هم من سيعلنون عنك.

وعلى هذا الأساس، فمن الأفضل أن يكون تعاملك مع هؤلاء النزلاء الموالين لك له خطة محكمة. فمن الممكن مثلاً أن تتاح لهم الفرصة لعدم دفع فواتيرهم حتى تصل مدة إقامتهم إلى عدد معين من الليالي يسمح لهم بالاستفادة من تخفيضاتك. أما الزوجان اللذان يستطيعان إقناع أفراد آخرين بالنزول بفندقك، فمن الممكن أن يحصلا على تخفيض مضاعف. وعلى أي حال، إياك وأن تعقد الأمور على نفسك. فأنت بمجرد أن ترسم خطة محكمة لإفادة نزلائك من تخفيضاتك وتقوم بتطبيقها، ستكون قد أقنعت كل واحد منهم بالعودة إليك مرة أخرى. بل وسرعان ما سيتشكل لديك مجموعة كبيرة من النزلاء الذين يشعرون بالولاء لفندقك ويوصون به لأصدقائهم وأقربائهم. وكل ما عليك هو أن ترسل لكل واحد منهم في المناسبات المختلفة بطاقة معايدة مفعمة بكلمات الود والترحاب، على أن ترفق بها كتيب الدعاية وعروض الأسعار الخاصة بالسنة المقبلة. وحينئذ، سترى بنفسك مدى السرعة التي ستكبر بها عائلتك الجديدة، تلك العائلة التي سيصبح بعض أفرادها أصدقاء لك وليس مجرد نزلاء عندك.

التخفيضات على إقامة الأطفال

من الأفضل أن تفكر بعض الشيء حيال منح التخفيضات لصغار السن. ولكن، بدايةً، لا بد وأن تعرف أن هذا هو النظام المتبع في جميع الفنادق. وأنت لا بد وأن تتبع النظام إذا كنت تنوي استقبال العائلات في فندقك. فالأطفال مثلاً الذين لا تتجاوز أعمارهم عامين يعفون من أي رسوم. في حين أن الأطفال الآخرين الذين يشاركون آباءهم الغرف، فلا يدفع عنهم سوى ٤٠ بالمائة فقط من السعر المحدد.

أما منح التخفيضات للأطفال البالغين من العمر ١٢ عامًا أو أكثر، فيمكن اعتباره ميزة إضافية لا يستطيع الكل تقديمها. فهؤلاء الأطفال لا يأكلون فقط أكثر من آبائهم، ولكنهم أيضًا

أصعب مرَاسًا وبإمكانهم تكليفك أكثر. فلا تتخذ أي قرار بشأن تلك التخفيضات إلا بعد دراسة موقفك الشخصي وممارسات منافسيك دراسة متأنية، وكذلك بعد استشارة المتخصصين.

تأمين الإجازات

يجب التأمين على الأشخاص الذين يحصلون على رحلات شاملة من خارج البلاد. إلا أن كثيرًا من أصحاب الفنادق لا يضعون هذا الأمر في اعتبارهم.

يعد الحجز لدى أي فندق عقد في نظر القانون يلزم صاحب الفندق ومن طلب الحجز بالوفاء به، فإذا لم ينفذ هذا الالتزام لأي سبب كان دون أن يكون هناك تأمين سارٍ على هذا الحجز، فمن المؤكد أن الخسارة ستكون فادحة بالنسبة لك، إلا إذا كان لديك استعداد أن تحيل الأمر إلى المحاكم. ولا تنس أن الأمر في بدايته ونهايته يتعلق بمصدر دخلك، ففي الوقت الذي قد تشعر فيه بالشفقة حيال أسرة تعرضت لحادث سيارة وهي في طريقها إلى فندقك لقضاء إجازة لمدة أسبوعين، ونقلت إلى المستشفى إثر ذلك، فكر أيضًا في المبالغ التي ستخسرها إن لم تتمكن من إعادة تأجير غرفهم.

وهناك عدد من شركات التأمين التي يمكن أن توفر لك تغطية فعالة وغير مكلفة للمخاطر الكبرى التي قد تحول دون إتمام الحجز مثل الموت والمرض والإصابات وإقالة أحد العاملين بالفندق، إلى جانب بعض البنود الأخرى الإضافية مثل الأمتعة والمتعلقات الشخصية.

ونظرًا لأن إلغاء الحجوزات أمر وارد الحدوث، فمن الأحرى بك حتى تتجنب أية مضايقات أن تُعلم نزلاءك بواجباتهم، وأن تبذل أقصى ما في وسعك - بطريقة أو بأخرى - للتأمين عليهم. وفي المقام الأول، يفضل أن تتصل بسماسرة التأمين لتعرف ما هو معروض بهذا الشأن.

وفيما يخص التأمين ضد إلغاء الحجوزات، فأمامك أربعة اختيارات:

- أن تتجاهل الأمر برمته وتقف مكتوف الأيدي على أمل ألا يقوم العديد من النزلاء بإلغاء حجوزاتهم.

- أن توضح للنزلاء التزاماتهم من وجهة النظر القانونية مع إعطائهم حرية التصرف.
- أن تطلع النزلاء على نموذج مقترح وتشجعهم على التأمين.
- أن تكون أكثر مباشرة وتسألهم تعاونهم معك مع إضافة التكاليف على عروض الأسعار التي تقدمها.

ومن الممكن أن تصيغ ذلك بعبارة دقيقة وتدرجها على استمارات تأكيد الحجز أو في نهاية خطاب تأكيد الحجز.

ولا تنس في الوقت نفسه أن العقد يلزمك أنت الآخر بالوفاء بالتزاماتك فيما يخص توفير الإقامة الجيدة لنزلائك.

الإيداع

إذا كان هناك وقت كافٍ لأن يرسل لك النزلاء بعض المبالغ قبل وصولهم، فلا تتردد في أن تطلب ذلك على سبيل الحجز. ومن حقك بعد ذلك ألا ترد إليهم هذه المبالغ إذا ما فكروا في إلغاء الحجز. ولكن حاول أن تطلب نسبة معقولة، لتقل مثلاً عشرة بالمائة عن كل نزيل بحد أدنى عشرين جنيهًا إسترلينيًا. وضع باعتبارك أن دفع هذا المبلغ من قبل النزلاء لا يعني فقط إلزامهم بالحجز، ولكنه سيزيد من التدفق النقدي بمشروعك. ولا شك في أن هذا التدفق، الذي يساعدك على شراء ما تحتاج إليه من البضائع أو يوفر عليك الاقتراض، سوف يدر عليك كثيرًا من الربح. وإذا أردت تفاصيل أكثر عن كيفية التعامل مع تلك الإيداعات، فيمكنك الاطلاع على الفصل التاسع.

تسوية الحسابات

بغض النظر عن مدى رغبتك في أن تصبح صاحب فندق، فلا بد أن تتذكر أن هذا هو سبب اقتحامك عالم الأعمال والتجارة. ومن ثم، فهدفك الأول والأخير لا بد وأن يكون هو

الحصول على المال بأسرع ما يمكن وبأكبر قدر من الأمان الذي تستطيع تحقيقه. فأن تتسلم شيكًا من أحد النزلاء في اليوم الأخير من إجازته التي استغرقت أسبوعين ثم تكتشف أنه دون رصيد (وهو أمر شائع) لن يفيد بأي شيء، خاصة إذا لم يكن هذا النزيل قد أودع لديك أي مبلغ حجز. فما الذي يمكن أن تفعله لتحسن موقفك؟

هناك بعض النزلاء الذين لا يحبون دفع المال مقدمًا. ولكن، من المنطقي أيضًا أن يتيحوا لك الفرصة لكي تتحقق من سلامة شيكاتهم قبل مغادرتهم. ويمكنك أن تدرج طلب بهذا على استمارة تأكيد الحجز (انظر الفصل التاسع).

أما بطاقة ضمان الشيكات، فهي لا تفيد في شيء إلا إذا تم تحرير شيك واحد يغطي القيمة الإجمالية للفاتورة. فإذا تم صرف أكثر من شيك لمعاملة مالية واحدة وكل منها لا يتجاوز الحد الموضوع في البطاقة، فمن الممكن أن يرفض البنك قبولها إذا لم يكن الحساب يغطيها جميعًا.

بطاقات الائتمان

يمثل التعامل ببطاقات الائتمان طريقة آمنة أخرى لتحصيل ثمن خدماتك. إذ إنها تمكنك من تحصيل نقودك - شريطة الالتزام التام بالقواعد - نظير نسبة معينة وذلك حتى وإن سُرقت البطاقة.

وهناك بعض الفنادق (التي تتعامل مع شركات بطاقات الائتمان) التي تضيف رسومًا إضافية إلى عروض أسعارها في حالة الدفع عن طريق بطاقات الائتمان، أو تقدم بعض التخفيضات في حالة الدفع نقدًا. وعلى أية حال، فأي اختلاف في الأسعار لا بد وأن يُعلم به العميل عن طريق وضع لائحة واضحة بذلك عند باب الدخول أو في أي موضع بارز بالمكان الذي يتم فيه الدفع.

التكاليف والمصروفات

سبق أن أشرت في الفصل السابع إلى العديد من التكاليف والمصروفات. ولكن، ربما يفيدك في هذا الموضع أن تعرف المزيد من التفاصيل عن بعضها.

الرسوم المصرفية

إن فتح حساب تجاري بالبنك لا يتكلف القليل كما يعتقد البعض. نعم، لقد اعتاد مديرو البنوك فيما مضى على التعاون مع أصحاب المشاريع، ولكن المعمول به حاليًا هو إلزام العميل بجميع الرسوم التي يتكلفها فتح الحساب له.

وأقصى ما تحلم به هو أن تجد بنكًا إجراءاته أسهل من البنوك الأخرى في التعامل مع أصحاب المشاريع الصغيرة، وعلى استعداد لأن يفتح لك حساب عنده دون أي رسوم إضافية، على الأقل خلال السنة الأولى. وكل ما عليك هو أن تحصل على قوائم الرسوم المعمول بها في عدد من البنوك، لتقارن بين شروطها وتختار الأنسب لك. ومن المؤكد أن اختياراتك ستكون محدودة ببنك معين إذا كنت مقترضًا منه.

ولا تقلق، فمديرو البنوك عادة ما يساعدون الغالبية العظمى من أصحاب المشاريع ويتيحون لهم الفرصة لسحب مبالغ إضافية لتغطية أية زيادات فجائية في الرسوم ومواجهة الظروف الطارئة. ولكن إياك وأن تتعدى حدودك وتتورط في السحب غير المشروط على المكشوف؛ فالرسوم حينئذ تكون مرتفعة للغاية، وعادة ما تهز ثقة مدير البنك في الطريقة التي تدير بها أعمالك.

عضوية اتحاد الفنادق

هناك العديد من الاتحادات المحلية المنضمة إلى جمعية خدمات الضيافة البريطانية. وتهدف هذه الاتحادات إلى توفير الدعم لأعضائها والارتقاء بمعايير خدمات الإقامة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه الاتحادات غير هادفة إلى الربح وتتميز اشتراكاتها بالانخفاض الشديد.

فعلى سبيل المثال، فإن دفع مبلغ بسيط للاشتراك في جمعية خدمات الضيافة البريطانية يتيح لك الحصول على استشارات تجارية وقانونية تغطي جميع الجوانب عبر التليفون. وهناك بعض الاتحادات المحلية التي تقوم بتنظيم خصومات مع الموردين المحليين، كما أنها قد تنظم أحداث اجتماعية في فترات الركود من السنة. فليست الفوائد التي تعود من العضوية في هذه الاتحادات تقتصر على مجرد معرفة مكان فندق في منطقة بعينها، لذلك من الجدير أن تفكر في الانضمام إليها.

رسوم اللجوء للمتخصصين

يعتبر اللجوء للمتخصصين من أهم العوامل للنجاح في أي مشروع تجاري. وطالما أنك لن تتصل به كل خمس دقائق، مما قد يكبدك خسائر جمة، فمن الأفضل أن تدع شخصًا مدربًا يقوم بالعمل تاركًا لك فرصة التركيز على تحقيق الأرباح. وتجدر الإشارة هنا إلى أن جميع هذه التكاليف لا تدفع عنها ضريبة كما هو الحال مع رسوم العضوية في الاتحادات التجارية.

ولتضع باعتبارك أن الجمعيات التجارية الأكبر حجمًا لا تتوانى عن تقديم عدد من الخدمات المتخصصة لأعضائها، أو عن التعبير عن وجهات النظر المختلفة للعاملين بالمجال في البرلمان مع العديد من الهيئات المرتبطة بقطاع الفنادق. أما المجلات والخطابات الإخبارية التجارية، فهي تحرص على إطلاع قرائها دومًا على كل ما هو جديد في عالم التشريعات التجارية.

العمالة

لقد تم التعرض لآليات توظيف العمالة في الفصل السادس. ولكن هناك أمرين آخرين يجب أن تفكر فيهما بمنتهى العناية:

- إذا كنت تنوي تشغيل عمالة منتظمة لأمد طويل، فمن الأفضل أن تفكر في إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة. فهذا يضمن لك كفاءتهم المهنية ويرفع من مكانتهم في العمل. فتوجه من الآن إلى الجهات المعنية للاستفسار عن الدورات التدريبية التي لا تشترط التفرغ لتتعرف عما يمكن أن تقدمه للعاملين لديك. ومن يدري! فربما تجد في نفسك رغبة للالتحاق بإحدى هذه الدورات.
- إذا كان فندقك صغيرًا للغاية، وكنت على الرغم من ذلك تحتاج إلى مساعدة، فربما يكون من الأفضل أن تستعين بشخص يعيش في الجوار وعلى استعداد تام لأداء مختلف المهام التي تحتاجها في فندقك، مثل غسيل الملابس وكيها وتنظيف أدوات المائدة والمطبخ وما إلى ذلك.

أمور أخرى

لا بد من تقدير مختلف التكاليف والنفقات التي تحتاجها لاستخراج التصاريح والرخص عند حساب مصروفاتك، مثل رخصة تقديم فقرات التسلية والموسيقى وما إلى ذلك. فتلك التصاريح قد تستنزف أموالاً كثيرة.

الدعاية الضرورية

ليس هناك فندق يصل إلى أقصى قدر من نشاطه التشغيلي حتى تلك الفنادق التي تقع في أبرز المواقع دون دعاية. إلا أن تكاليف الدعاية تزداد يومًا بعد يوم، لذلك فمن المهم بدرجة كبيرة أن تختار الوسيط المناسب لك، وفكر أيضًا في محتوى المادة الإعلامية مع الاقتصاد في النفقات.

أقل المصادر تكلفة

يعتبر نزلاؤك هم سفراؤك خارج فندقك. فإذا اعتنيت بهم بشكل مناسب ونجحت في أن تنال استحسانهم، فسيذيع صيتك وتوفر على نفسك الكثير من الدعاية وبالتالي الكثير من المال.

كيفية البدء

حتى يذيع صيتك، هناك عدد من الخطوات التي يجب أن تتخذها حتى تضع نفسك على الخريطة:

- قدم نفسك لمراكز المعلومات السياحية، واحصل على مجموعة من كتيبات الدعاية و/ أو بطاقات العمل الخاصة بها.
- تحدث إلى الشخص المسئول عن إدارة اتحادات الفنادق، التي قد تكون قد انضممت إليها. واسترشد بأية نصيحة تتلقاها منه.
- كن على اتصال بالأماكن التي تستوقف من تتوقع نزولهم بفندقك، مثل الكافيتريات والمطاعم. واترك هناك القليل من كتيبات الدعاية و/ أو بطاقات العمل الخاصة بك.
- أرسل إلى كل من أصدقائك وأقربائك اثنين من كتيبات الدعاية وعددًا لا بأس به من بطاقات العمل لتوزيعها.

- اجعل كتيبات الدعاية معك دائمًا في سيارتك، فربما يصادفك من يرغب في الاطلاع عليها.
- لا تدخر جهدًا في توزيع بطاقات عملك. فكل فرد يمكن أن يكون سببًا في رواج عملك لا بد وأن تكون عنده بطاقة لك في جيبه.
- كن عضوًا نشطًا في المجتمع المحلي. فالمحليون، خاصة من يعمل بالمجال التجاري، موجودون دائمًا لتقديم يد العون إليك ولتلقي مساعدتك لهم.
- عرف نفسك إلى أصحاب الفنادق المجاورة؛ حتى يمكنك استقبال من يزيد عن قوة استيعابهم من النزلاء، وتعرف إلى أين يمكنك إرسال من يزيد عن قوة استيعابك أنت الآخر.
- تأكد من أن المنطقة المحيطة بفندقك - على الأقل - مرتبة وتتسم بالترحاب.

الدعاية القائمة

من المؤكد أنك لن تمانع في دفع قيمة الدعاية التي أعد لها صاحب الفندق السابق، وذلك حتى تضمن استمرار وجودك في الأدلة الفندقية المختلفة. ولكن لتضع باعتبارك أن الدفع لهذه الدعاية لا يعني بالضرورة أن العمل سيجيء إليك من خلالها. ولهذا، قبل أن تصبح تلك عادة عندك لا طائل من ورائها، حاول متابعة مردود تلك المصادر الدعائية عليك باستمرار، لتعرف إذا ما كانت تستحق الدفع لها أم لا.

وفي كل مرة تتلقى فيها اتصالاً هاتفيًا من شخص يرغب في الاستفسار عن شيء ما، اسأله من أين عرف بفندقك ودوِّن إجابته عندك. ومع مقارنة الإجابات - التي لا بد وأن تجمعها في سجل خاص بها - مع النفقات التي تدفعها للإعلانات في مختلف الأماكن، سيمكنك في نهاية السنة أن تعرف ما الذي تدفعه نظير كل استفسار، وأن تعرف أيضًا إذا كانت نفقاتك للدعاية موجهة إلى المكان الصحيح أم لا. وفي الوقت نفسه، تخلص دومًا من جميع المصادر التي تثبت عدم إفادتها لك.

تقييم الاحتياجات

في عالم الصحافة، لا بد وأن تعرف أولاً السوق الذي تتعامل معه لتحدد على أساسه ما تستطيع أن تكتبه لتنشره بعد ذلك بالشكل اللائق. أما في عالم الفنادق، فأنت بحاجة إلى معرفة الأفراد الذين قد ينجذبون إلى الخدمات التي تقوم بتقديمها. وبمجرد أن تعرف هذا، سيسهل عليك تحديد الدوريات التي يمكنك وضع إعلاناتك بها.

وكل ما عليك هو أن تبدأ بالبحث عن أي دليل يدرج جميع الصحف والمجلات والكتيبات الإرشادية، مع توضيح معدّل انتشارها بالأرقام. وتجدر الإشارة هنا إلى ارتفاع ثمن مثل هذه الأدلة، ولكن يمكنك الحصول عليها من المكتبات العامة؛ حيث تحتفظ غالبيتها بنسخة منها.

وبعد ذلك، تمعن في النظر إلى المجلات التي تتخصص في الحديث عن الهوايات والاهتمامات عندما تكون هناك مرافق تقدم مثل هذه الخدمات ويمكن الوصول إليها من فندقك بسهولة. فقد تجد بها بعض الإعلانات أو الفقرات عن نشاطات مثل ركوب الزوارق والصيد والمشي وتسلق المرتفعات والفروسية وركوب السكك الحديدية البخارية وزيارة المحميات الطبيعية، وغيرها الكثير. ولا تنس أيضًا الكتيبات الإرشادية المتخصصة في أنشطة الإجازات.

وبعد أن تضع يديك على الدوريات المناسبة، اتصل بها وأسأل عن المجموعة الإعلامية الكاملة الخاصة بها، والتي قد تحتوي على نسخة من الدورية، وجميع المعلومات التي تخص الإعلانات، وكذلك تحليل مختصر عن نوعية القراء المهتمين بشراء الدورية. ويمكنك من خلال هذا تحليل الفئات الاجتماعية والاقتصادية التي تواظب على قراءة هذه الدورية.

وتجدر الإشارة بهذا الصدد إلى أن الفئات الاجتماعية والاقتصادية، التي يتم تقسيم أي مجتمع على أساسها، تتمثل في:

- **الفئة (أ)**: مناصب قيادية أو إدارية أو فنية عليا
- **الفئة (ب)**: مناصب قيادية أو إدارية أو فنية متوسطة

- الفئة (ج١): مناصب قيادية أو إدارية أو فنية دنيا
- الفئة (ج٢): عمالة ماهرة
- الفئة (د): عمالة متوسطة أو عديمة المهارة
- الفئة (هـ): أدنى مستوى من مستويات العيش

ومن هذه البيانات، ستستطيع تحديد أي الدوريات التي ستصل إلى أكبر عدد ممكن من نوعية الأفراد الذين ترغب في جذبهم إليك، وذلك نظير تكاليف معقولة.

الصحف المحلية الأسبوعية

تتكلف الإعلانات أقل بكثير إذا ما تم نشرها في الصحف الأسبوعية، وذلك مقارنة بنظيرتها من الصحف الأخرى. كما أن هذه الصحف يشتريها بانتظام الكثيرون ممن اعتادوا زيارة المنطقة وقت الإجازات، أو - على الأقل - ممن يبحثون عن عقارات للشراء أو التأجير لهم (انظر الفصل الثالث). وهذه حقيقة لا يعرفها سوى عدد قليل من أصحاب الفنادق الذين يسارعون بنشر إعلاناتهم في الصحف المحلية إذا لم تكن لديهم وسائل إعلانية أخرى (كأن يكون لهم مطعم مفتوح للعامة). ومن الجدير بالذكر هنا أنك إذا كنت تعرف أن سمعة صاحب الفندق السابق غير طيبة، فاحرص على أن توضح للقراء أن الفندق قد أصبح "تحت إشراف مالك جديد".

الصحف المحلية اليومية

إياك وأن تفكر في هذه الصحف إلا إذا كان من تتوقع قدومهم إلى فندقك موجودين بالفعل في المنطقة، كما هو الحال مع رجال الأعمال، أو في وقت ذروة الإجازات، أو عندما تكون على استعداد لاستقبال غير المقيمين بالمنطقة.

ومن ناحية أخرى، ضع باعتبارك أن تحديد أفضل وقت للإعلان عن الإجازات بالصحف والمجلات ليس بالأمر السهل كما يتوقع البعض. وإن كان لا بد من الاعتراف بأن

المناخ الاقتصادي له اليد العليا هنا؛ فإذا كان منتعشًا، فالإجازات يتم الحجز لها في وقت باكر عما إذا كان الاقتصاد راكدًا. كما أنه من الملاحظ وجود بعض الأسابيع التي تشهد رواجًا كبيرًا عند بعض الفنادق الخاصة، ولكن هذا لا يمكن تعميمه على جميع الفنادق. والأهم من ذلك كله، ألا تعلن عن إجازات الصيف وقتما تكون عقول الناس مشغولة بمناسبات أخرى مثل ليلة رأس السنة وعطلات الخريف وغيرها من العطلات التي يفضل الناس قضاءها بعيدًا عن منازلهم. وعلى هذا الأساس، احسب التوقيت المناسب لنشر الإعلانات بالصحف والمجلات فيما يتعلق بالمناسبات التالية:

- الأعياد
- موسم الإجازات الرئيسي
- عطلات خارج موسم الإجازة
- أعياد رأس السنة

محتوى الإعلانات

الإعلانات ليست رفاهية تستعرض فيها ذاتك، بل هي في الأساس وسيلة – تقتصد فيها قدر الإمكان – لإطلاع القراء بالفوائد التي سيحصلون عليها عند النزول بفندقك.

والإقناع في حد ذاته فن؛ والإعلان يعد جزءًا ضروريًا من أية عملية إقناع تقوم بها.

واعتمادًا على المبادئ الراسخة، لا بد أن ينجح كل إعلان تنشره في:

- جذب انتباه القراء من الوهلة الأولى
- إثارة اهتمامهم
- تحفيز رغبتهم
- حثهم على المبادرة بالحجز

«فندق Bourne» متعة الإقامة!

اجعلها إجازة لا تنسى

اتحاد السيارات	فندق «بُورن»	النادي الملكي للسيارات
**		**

- موقع هادئ يطل على البحر مباشرة
- جو دافئ يبعث على الاسترخاء
- طعام على أعلى جودة ومقدم بأشهى الطرق
- راحة لا تجدها بأي مكان آخر
- ملعبان للجولف في الجوار (مع تنظيم بطولة واحدة)
- لا نقدم خدمات أو خصومات للأطفال تحت سن ١٤ عامًا
- أسعار تبدأ من ٢٧ جنيهًا إسترلينيًا للفرد الواحد

للرد على استفساراتك في الحال ابعث خطابًا إلى آندرو برايت أو كريس برايت أو اتصل الآن على الرقم ٠١٩٩٩١٢١٢١٢.

الشكل (٨-١): كيفية إعداد إعلان

دراسة حالة

تم إعداد الإعلان الموضح بالشكل (٨-١) لنشره في مجلة متخصصة في رياضة الجولف وهو موجه بشكل أساسي للقراء من الفئة (أ) و(ب) و(ج١). وهو يطبق المبادئ الراسخة التي تحدثنا عنها منذ قليل. وجاء العنوان "فندق Bourne متعة الإقامة!" هكذا حتى يجذب انتباه القراء الذين يشعرون في داخلهم أنهم من طبقة اجتماعية أعلى من طبقتهم، كما أن الجميع يريد أن يقضي إجازة لا تنسى. ثم بدأ بعد ذلك في سرد عوامل الجذب في صورة نقاط ليسهل من قراءتها، بصورة تثير اهتمام ورغبة القراء. وسوف تلاحظ أن السيد "برايت" كان حريصًا على توضيح عمر الأطفال الذين يمكن استقبالهم. والهدف من ذلك هو التأكيد لمن ليس لديهم أطفال بأنه لن يعكر صفوهم واستمتاعهم بالهدوء والسكينة وجود أي أطفال في الفندق. وفي النهاية، ولتشجيع القراء على المبادرة بالحجز، فقد وعدا باستجابة سريعة "في الحال" لاستفساراتهم، كمحاولة لتحفيزهم على الذهاب بسرعة إلى الهاتف.

أهمية الكتيبات الإرشادية ومواقع الإنترنت

قد يكون كتيب الدعاية مكملاً لموقع الويب، ولكنه ليس بديلاً عنه. والإحصائيات تشير إلى حقيقة واحدة ألا وهي أن أكثر من نصف حجوزات الفنادق تتم الآن عن طريق شبكة الإنترنت، وهذه النسبة في ازدياد. وهذا يرجع إلى أن العديد من العملاء المرتقبين يجلسون أمام شاشة الكمبيوتر طوال فترة العمل ويعتقدون أن من حقهم أن يديروا الكثير من شؤونهم الشخصية في أثناء عملهم. حتى أنه قد أصبح من الشائع بين هؤلاء حجز رحلات الطيران والإجازات وما إلى ذلك خلال ساعات العمل، ووسيلتهم إلى ذلك هي شبكة الإنترنت.

ولا تقلق، فتصميم موقع على شبكة الإنترنت على يد المتخصصين وتحميله لا يحتاج إلى تكاليف أكثر مما قد تتكبده لإصدار كم مناسب من كتيبات الدعاية الفاخرة. بل وربما يكلفك أقل إذا كان لديك الوقت والخبرة لتقوم بهذه المهمة بنفسك. ولكن، هل من الضروري أن يكون لديك موقع؟ في الحقيقة، تعتمد الإجابة بشكل كبير على موقفك الحالي. فإذا كان فندقك يعتمد بشكل أساسي على وجوده في المناطق التجارية الرائجة، فأنت في الغالب لست بحاجة إلى هذا الموقع. أما إذا كان الوضع على العكس من ذلك، وكان نشاطه يعتمد على الدعاية، فلا بد وأن تفكر بجدية في تصميم موقع على شبكة الإنترنت خاص بك؛ مع العلم بأن البعض يرى أن ذلك أمر ضروري في مثل وضعك. وكبداية، يمكنك الآن الدخول على شبكة الإنترنت، وتحديدًا على المواقع السياحية في بلدك. وعن طريق الروابط المدرجة هناك، انظر كم عدد الفنادق المحلية التي تعلن عن نفسها عن طريق شبكة الإنترنت. وكما قمت بزيارة الفنادق حينما كنت تبحث عن إحداها، حاول أن تكتشف بنفسك إذا كانت الفنادق المختلفة قد نجحت في الإعلان عما تقدمه من خدمات بما يحقق لها أقصى استفادة أم لا. وانظر جيدًا إلى صفحات الإنترنت التي قاموا بتصميمها واسأل نفسك: هل أغرتك إعلاناتهم حتى تحجز عندهم؟ أم أنك تستطيع القيام بما هو أفضل من ذلك؟

أما إذا كانت مؤسستك عبارة عن نزل صغير لا يقدم سوى المبيت والإفطار، فالموقع الإليكتروني يعد أمرًا مكلفًا و/ أو معقدًا للغاية مقارنة باحتياجاتك البسيطة. وفي هذه الحالة،

إذا قمت بإدراج فندقك في الدليل السياحي المحلي، فمن الممكن أن تتحدث مع مركز السياحة الذي تتبعه لتسأل عن إمكانية إدراج بيانات فندقك في موقعهم الرئيسي، مع إمكانية إيضاح وسائل الاتصال بك؛ حتى وإن كان ذلك عن طريق بريدك الإليكتروني. أما إذا قررت، من ناحية أخرى، أن تبادر بتصميم موقع على شبكة الإنترنت خاص بك، فالسؤال التالي الذي يجب أن توجهه لنفسك: هل يمكن أن تفعل ذلك بنفسك أم لا؟

ولكن بفرض أنك وجدت، بعد دراسة متأنية، أنك لا تستطيع مواكبة هذا الأمر؛ أو أنك بعد أن اتخذت المبادرة، وجدت نفسك في مأزق، في هذه الحالة، لا بد وأن تلجأ إلى مصمم مواقع متخصص. وإذا كان قد سبق لك الإعجاب بأي من مواقع شبكة الإنترنت الخاصة بالفنادق التي قمت بزيارتها، فمن الممكن أن تتصل بصاحب الموقع وتسأله عن المصمم الذي أدى إليه هذه الخدمة. ولكنك لا بد وأن تضع باعتبارك أنه قد يراوغك حينما ترغب في معرفة المبلغ الحقيقي الذي دفعه لقاء تصميم هذا الموقع. ولكن لا سبيل لديك لمعرفة ذلك سوى الأسئلة؛ فأنت لن تصل إلى الصورة كاملة إلا عن طريق توجيه الأسئلة. وإذا لم ينجح ذلك، لن يكون عليك سوى الرجوع إلى دليل الهاتف والاتصال بمصممي مواقع شبكة الإنترنت علّك تجد أحدهم لديه خبرة سابقة في تصميم مواقع شبكة الإنترنت الخاصة بالفنادق، ولكن يجب أن تسأله عن المبلغ الذي سيتقاضاه نظير تصميمه لموقع على شبكة الإنترنت قبل التعاقد معه.

وهناك كثير من الأدلة التي يمكنك البحث فيها، وإن كان أصحابها يتنافسون للحصول على أموالك. ولكن من خلال الملاحظات التي لمحتها وقت قيامك بفحص مواقع شبكة الإنترنت الخاصة بالفنادق الأخرى، ومن خلال التشاور مع مصمم مواقع محنك، سيكون باستطاعتك أن تصل إلى القرار السليم بشأن أفضل الأدلة التي تناسبك.

وعلى الرغم من أن مصممي مواقع شبكة الإنترنت لا بد وأن يكونوا على دراية بمبادئ الإعلان، فلا بد وأن تتأكد بنفسك من أن من لجأت إليه هو الآخر على دراية بها. وفي الوقت نفسه، لا تجعله يغريك بالاتفاق على صفحات لا طائل من ورائها. فعملاؤك المرتقبون، على

سبيل المثال، إذا كانوا يبحثون في شبكة الإنترنت عن طريق موقع السياحة المحلي، فهذا يعني أن بحوزتهم كل الروابط التي تصلهم بكل ما يهم السياح. ومن ثم، فأنت لست بحاجة إلى إدراج تلك الروابط مرة أخرى بموقعك. وكل ما عليك هو أن توفر المادة الإعلانية الكافية لجذب الانتباه وإثارة الاهتمام.

وإذا كنت بحاجة إلى صور رقمية لفندقك لكي ترفقها بموقعك الإليكتروني، وكنت لا تستطيع التقاطها بنفسك، فمن الممكن أن تطلب من مصمم الموقع أن يقوم بهذه المهمة نيابة عنك. وهذا من شأنه التقليل من النفقات.

وإذا كان يصعب الوصول إلى مكان الفندق، فيجب أن تقوم بتخصيص صفحة على الموقع لإدراج خريطة بمكان الفندق.

وإذا كنت تنوي الاتفاق مع إحدى الوكالات المتخصصة لإنتاج كتيبات دعاية تليق بفندقك، فتأكد من أن المسؤول عن الطباعة و/ أو التصوير يعرف تمامًا ما تريده منه، ولا يمانع في أن يقدم إليك قائمة مفصلة بعروض أسعاره. ومن الأفضل أن تلتزم بحجم الورق القياسي حتى لا تزيد من التكلفة.

والآن، يمكنك الاطلاع على صفحات الموقع الإليكتروني الخمس التالية (الأشكال من ٨-٢ إلى ٨-٦)، التي قد تتناسب إحداها مع فندقك. ومن المؤكد أنك ستلاحظ أن هذه الصفحات تحتوي على معلومات يمكن تغييرها (مثل الأسعار)، وهذا يعني أنك لا بد وأن تقوم بتحديث المعلومات المدرجة بموقعك أولاً بأول. كما أنك لا بد وأن تحسب المردود الذي سيعود عليك من إدراج إعلاناتك بأي دليل من أدلة البحث.

ونظرًا لأن مصممي المواقع لا يكونون دائمًا متاحين، فاحرص على أن يكون لديك اسم المستخدم وكلمة السر التي يمكن من خلالها الدخول إلى إعدادات الموقع وإدخال التغييرات عليها، وذلك وقتما تعجز عن الوصول إلى المصمم الذي قام بتصميم موقعك.

« فندق Bourne» متعة الإقامة!

فندق Bourne

اتحاد السيارات **

النادي الملكي للسيارات **

يرحب "آلان" و"كريستين" بنزلائهم في فندقهم الجميل.

- موقع هادئ يطل على البحر مباشرة
- جو دافئ يبعث على الاسترخاء
- طعام على أعلى جودة ومقدم بأشهى الطرق
- راحة لا تجدها بأي مكان آخر
- ملعبان للجولف في الجوار (إلى جانب تنظيم بطولة واحدة)
- حمام سباحة دافئ (من يونيو إلى سبتمبر)
- غرف نوم بالدور الأرضي
- ساحة رحبة لركن السيارات مجانًا
- أسعار تبدأ من ٢٧ جنيهًا إسترلينيًا للفرد الواحد
- لا نقدم خدمات أو خصومات للأطفال تحت سن ١٤ عامًا

للرد على استفساراتك في الحال ابعث رسالة إلى أندرو برايت أو كريس برايت أو اتصل الآن على الرقم ٠١٩٩٩١٢١٢١٢.

البريد الإليكتروني: reservation@bournehotel.co.uk

الإقامة اتصل بنا الشروط/ الأسعار للحجز

الشكل (٨-٢): صفحة من الموقع الإليكتروني

«فندق Bourne» متعة الإقامة!

فندق Bourne

اتحاد السيارات **

النادي الملكي للسيارات **

الإقامة

تتميز غرفة العشاء بجو دافئ يبعث على الاسترخاء.

حرصًا على راحة النزلاء، غير مسموح بالتدخين داخل غرفة العشاء أو أي من غرف الاستقبال.

جميع غرف النوم مؤثثة بشكل منفرد ومعظمها مزود بحمام خاص. وفي خلال السنتين التاليتين سوف تزود باقي الغرف بحماماتها الخاصة. ولدينا غرف خاصة بغير المدخنين، إلى جانب غرف نوم بالدور الأرضي.

للرد على استفساراتك اتصل في الحال على تليفون/ فاكس: ٠١٩٩٩١٢١٢١٢.

البريد الإليكتروني: reservation@bournehotel.co.uk

الصفحة الرئيسية اتصل بنا الشروط/ الأسعار للحجز

الشكل (٨-٣): صفحة من الموقع الإليكتروني

«فندق Bourne» متعة الإقامة!

فندق Bourne

اتحاد السيارات **	النادي الملكي للسيارات **

اتصل بنا

القطار: يتجه خط السكة الحديدية الرئيسي من "واترلو" إلى محطة "بورنماوث". ثم انتقل إلى الخط الفرعي وستجد أن محطة "سرفورن" هي المحطة الأولى.

الحافلة: تتحرك الحافلة باتجاه تقاطع "بورنماوث". واركب من هناك حافلة رقم ١٢٢ للدخول إلى منطقة "سرفورن" والتوقف أمام فندق Bourne.

السيارة:

من الشمال: اتجه من الطريق السريع M3، ثم اتجه إلى شارع M27 في الغرب. وفي ملتقى الطرق ٦ اركب الحافلة A183 التي تعلوها صورة لمدينة "سرفورن" ثم اتبع الإشارات باتجاه البحر وانعطف يسارًا، وستجد الفندق على بعد ٨٠٠ متر إلى اليسار.

من الغرب: سر في الطريق A35 حتى تصل إلى "بورنماوث"، ثم في الطريق A183 حتى تصل إلى "سرفورن".

من الشرق: اتبع علامات "بورنماوث" ثم اتجه إلى الطريق A183.

الخريطة

لمزيد من المعلومات عن الطرق زر الموقع الإليكتروني www.theaa.com

للرد على استفسارتك اتصل في الحال على تليفون/ فاكس: ٠١٩٩٩١٢١٢١٢.

البريد الإليكتروني: reservation@bournehotel.co.uk

الصفحة الرئيسية	الإقامة	الشروط/الأسعار	للحجز

الشكل (٨-٤): صفحة من الموقع الإليكتروني

«فندق Bourne» متعة الإقامة!

فندق Bourne

اتحاد السيارات **	النادي الملكي للسيارات **

الشروط والأسعار

الأسعار (١): سارية خلال مارس وإبريل ومايو وأكتوبر عام ---٢٠

الأسعار (٢): سارية خلال يونيو ويوليو وأغسطس وسبتمبر عام ---٢٠

	الأسعار (١)	الأسعار (٢)	
للفرد الواحد	٢٥-٢٨ جنيهًا إسترلينيًا	٣٠-٣٤ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة ضريبة القيمة المضافة وإفطار إنجليزي كامل
	٣٧-٤٠ جنيهًا إسترلينيًا	٤٢-٤٦ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة ضريبة القيمة المضافة وإفطار إنجليزي كامل وعشاء
لفردين	٣٤-٤٣ جنيهًا إسترلينيًا	٤١-٥٢ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة ضريبة القيمة المضافة وإفطار إنجليزي كامل
	٥٤-٦٣ جنيهًا إسترلينيًا	٦٥-٧٦ جنيهًا إسترلينيًا	ليلة واحدة شاملة ضريبة القيمة المضافة وإفطار إنجليزي كامل وعشاء

يضاف إلى الغرف الملحق بها حمام خاص ٤ جنيهات إسترلينية (شاملة ضريبة القيمة المضافة) لكل فرد في الليلة الواحدة

تدفع نسبة عشرة في المائة كمقدم غير قابل للاسترداد (بحد أدنى ٢٠ جنيهًا إسترلينيًا) لتأكيد الحجز.

تأمين الفندق: نحن نعتمد على الفندق كنشاط تجاري يدر علينا مصدر رزقنا، وطالما أننا لا نتوقع أنك ستكون قادرًا على دفع تكاليف رحلة تعجز عن القيام بها، فنحن أيضًا لا يمكننا أن نتحمل الخسارة الناجمة عن عدم التزامك بالحجز

فإذا اضطررت إلى إلغاء الحجز، فإننا سنسعى بالطبع ببذل أقصى جهد لدينا لإعادة تأجير الغرف، ولكن في حالة عدم نجاحنا في ذلك فإن لنا الحق في تحصيل تكاليف الإلغاء (إذا تم الإلغاء خلال أسبوعين من بدء الإقامة - تحصل القيمة كاملة) وسوف تفقد المقدم الذي دفعته في جميع الأحوال.

يحظى تأمين الفندق بأهمية كبيرة لدينا، لذلك في حالة ما إذا كان لديك تغطية تأمينية على الإلغاء، سوف نملأ استمارة الاقتراح ونرسلها مع خطاب التأكيد الخاص بنا وبذلك، حتى نحافظ على المقدم الذي دفعته، سوف نخصم عشرة جنيهات إسترلينية من الفاتورة عن كل عملية حجز

للرد على استفساراتك اتصل في الحال على تليفون/ فاكس: ٠١٩٩٩١٢١٢١٢.

البريد الإليكتروني: reservation@bournehotel.co.uk

الصفحة الرئيسية	الإقامة	اتصل بنا	للحجز

الشكل (٨-٥): صفحة من الموقع الإليكتروني

«فندق Bourne» متعة الإقامة!

فندق Bourne

اتحاد السيارات **	النادي الملكي للسيارات **

للحجز

من فضلك اكتب اسمك هنا (ضروري)

العنوان

رقم التليفون (ضروري)

البريد الإليكتروني (ضروري)

تاريخ الوصول والمغادرة

الغرفة المطلوبة وأي طلبات خاصة

كيف تعرفت على الفندق؟

تعديل	حفظ

للرد على استفساراتك اتصل في الحال على تليفون/ فاكس ٠١٩٩٩١٢١٢١٢٠.
البريد الإليكتروني reservation@bournehotel.co.uk
الصفحة الرئيسية	الإقامة	اتصل بنا	الشروط/الأسعار

الشكل (٨-٦): صفحة من الموقع لإليكتروني

التكاليف وإعداد الميزانية

بعد أن تحدد الميزانية التي تستطيع صرفها على الدعاية والإعلان، إياك وأن تتخطاها. ولا تنس أن القول دائمًا سهل، أما الفعل، فهو شيء آخر؛ خاصة عندما تقل الحجوزات ويخمد نشاط العمل شيئًا فشيئًا. فمنذ سنوات عديدة مضت، قام صاحب أحد الفنادق بتخطي الميزانية التي حددها، ودفع مبلغًا قدره خمسة آلاف جنيه إسترليني للإعلان عن فندقه في نصف صفحة بإحدى الجرائد الكبرى. ولكنه، للأسف، لم يتلق ولو ردًا واحدًا. فابذل أقصى ما في وسعك لجذب المزيد من العملاء ولكن إياك أن تقع في مثل هذا الخطأ الفادح.

وكما تهتم بمستوى الجودة الذي ستحصل عليه في مقابل نقودك، لا تنس أن تحدد آخر ميعاد لعرض الإعلانات التي دفعت لها. فقد يستغرق هذا أسابيع وأحيانًا شهورًا.

دراسة حالة

لقد قام السيد "برايت" بدفع مبلغ قدره ٦٥٠ جنيهًا إسترلينيًا للاستمرار في نشر الإعلانات التي تعاقد عليها صاحب الفندق السابق. ونظرًا لأن الإعلان بالجرائد يتكلف حوالي ٥٠ جنيهًا إسترلينيًا عن كل مساحة إعلان تبلغ سنتيمترًا واحدًا، فقد قرر الإعلان عن الفندق بمجلتين، إحداهما أسبوعية تهتم بالهوايات بصفة عامة، والأخرى شهرية لمحبي رياضة الجولف. كما أنه قام بتخصيص مبلغًا قدره ٥٠٠ جنيه إسترليني للإعلانات في شهر فبراير لمدة أربعة أسابيع للحصول على حجوزات فصل الربيع وإجازات الصيف وخصص المبلغ نفسه لمدة أربعة أسابيع أخرى في شهر مايو لزيادة حجوزات إجازات الصيف، ثم خصص القدر نفسه مع نهاية شهر أغسطس للإعلان عن عروض عطلات الخريف، وبالمثل في نوفمبر للإعلان عن عطلات رأس السنة. وقد قام السيد "برايت" في الوقت نفسه بالاتصال بأحد أصحاب الفنادق ليعرف منه اسم مصمم الموقع الإليكتروني الخاص به بعد أن نال إعجابه. ونظرًا لأن زوجته تجيد استخدام الكمبيوتر، فقد قررت تصميم موقع ويب للفندق بنفسها. ولكنها قررت أيضًا اللجوء إلى مصمم صاحبها الجديد لكي يقوم بتشغيل وإدارة الموقع نيابة عنهما. وبالفعل اتصلا به وقام لهما بما يرغبان فيه في مقابل ٥٠٠ جنيه إسترليني أخرى متضمنة قيمة الاشتراك في أدلة البحث، ليبدءا خوض حياتهما العملية في الحال. وكانا يأملان في تقليل هذه النفقات عندما يلقى عملهما الرواج الذي يتمنيانه.

وكالات الإعلان

سيتصل بك وكلاء الإعلان بصورة قد تبدو في بعض الأحيان شبه يومية، لدعوتك إلى الإعلان في صحيفة أو مجلة أو دليل إجازات. وفي الحقيقة، فهم يتميزون بقدرة شديدة على الإقناع، ودائمًا ما تكون لديهم عروض خاصة أو عوامل جذب لا يمكن لأي أحد مقاومتها.

ولذا، بعد أن تفحص الوسائل الإعلانية المتاحة أمامك بعناية، حاول قدر الإمكان أن تتجاهل إغراءات وكلاء الإعلان التي قد تدفعك إلى اتخاذ قرارات فجائية غير محسوبة. وإن

بدت عروضهم وإغراءاتهم جذابة للغاية، فسجلها لديك وتفحص الإصدارات التي يعرضونها عليك، ولكن في الوقت نفسه التزم بما خططت له.

أما إذا كان هؤلاء الوكلاء مقنعين للغاية، وكنت لا تستطيع مقاومة إغراءاتهم، فمن الممكن أن تعرض عليهم – بدلاً من الأتعاب – نسبة من أرباح الحجوزات التي قد تتلقاها عبر إعلاناتهم. ومن المؤكد أنهم سيقبلون هذا العرض!

أفكار جديدة

يجب أن تضع حسبانًا للفترات التي قد تمر فيها بصعوبات شديدة قبل أن يذيع صيتك في هذا الوسط. لذلك، عليك التفكير في أساليب جديدة تمكنك من جذب العملاء إليك.

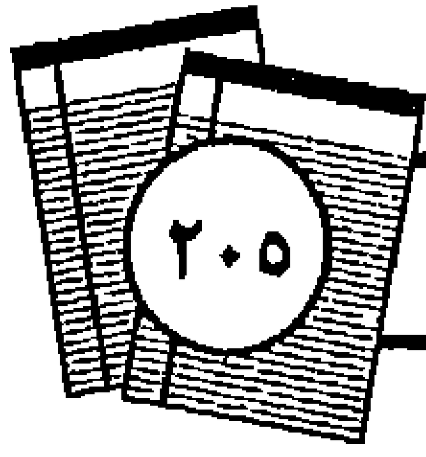
فالاحتفال بالإجازات الأسبوعية بطريقة خاصة (مثل إقامة حفلات طهي أو رسم أو تصوير، أو تنظيم رحلات أو مسابقات الكتابة وما إلى ذلك) له مذاق خاص ويلقى قبولاً كبيرًا. ولكن عليك أن تسأل نفسك أولاً عما إذا كنت تستطيع الاحتفال بالإجازات الأسبوعية على طريقتك الخاصة، أم أنك في حاجة إلى تنظيم الأمر مع أحد منسقي الحفلات.

ومن الطرق الأخرى التي يمكنك اللجوء إليها لتحفيز دوران رأس المال في الأوقات التي تشهد ركودًا:

- تقديم أنواع مبتكرة من المشروبات (فقط إذا كان موقع فندقك مناسبًا).
- تنظيم حفلات الغداء والعشاء، وكذلك الاجتماعات لأي من المؤسسات المحلية.
- استضافة المؤتمرات الصغيرة التي تعقدها الشركات.
- تنظيم المسابقات مثل الشطرنج.

واسأل نفسك:

- ما المعرفة التي تتميز بها عن غيرك؟



- ما الخدمات التي تستطيع توفيرها؟
- من يمكنه الاستفادة من هذه الخدمات؟

ولكن لا بد أن تضع باعتبارك أنك لا بد وأن تلتزم بجميع الشروط والبنود المدرجة بتصاريح المنشآت التي ستقوم باستخراجها. ولهذا السبب، إذا كنت تنوي توسيع نشاطك في المستقبل ليشمل الفناء الخارجي من فندقك (كأن تقدم الحفلات الترفيهية فيه)، فلا بد وأن تستخرج تصريحًا بذلك من الآن.

أهم النقاط

هل تعرف:

- كيفية تحديد أسعارك؟
- كيفية تسوية الفواتير؟
- تأثير ضريبة القيمة المضافة عليك؟
- المصاريف البنكية التي تدفعها؟
- كيفية الاستفادة من الاتحادات التجارية؟
- كيفية تقييم فواتير خدمات الفندق الأساسية كالمياه والكهرباء؟
- كيفية الإعلان عن فندقك الجديد؟
- أفضل الإصدارات التي يمكنك وضع إعلاناتك بها؟
- كيفية صياغة إعلاناتك؟
- كيفية زيادة حجم نشاطك؟

الفصل التاسع

تولي المسؤولية وإدارة المكان

رسم خطة لإدارة الفندق

يختلف الناس عادة حيال الشيء الواحد. فالفندق الذي يراه بعض الناس "مكانًا رائعًا بحق" ويجدون فيه ما كانوا يحتاجون إليه، قد يراه البعض الآخر "على غير مستوى" الأماكن التي اعتادوا ارتيادها، في حين قد يجد آخرون إن أسعاره "مرتفعة للغاية" بالنسبة إليهم. فالناس تختلف في أذواقها وطريقة تفكيرها. وحتى لا ترهق نفسك، فوقتها تفكر في طريقة إدارة المكان، فمن الأفضل أن تضع دائمًا نصب عينيك نوعية محددة من العملاء. ولك مطلق الحرية بعد ذلك في أن تتبع رغبات تلك النوعية التي تود جذبها في أثناء إعدادك لكل ركن من أركان فندقك.

الصورة الخارجية

إذا كان مظهر فندقك الخارجي مشوهًا بسبب الدهانات المتآكلة، والحوائط المتسخة، والنوافذ المتربة، والستائر القاتمة، فلا تتعجب من نفور العملاء منه (باستثناء أكثرهم يأسًا بالطبع!). فالشكل الخارجي للفندق يعطي انطباعًا عما يوجد بداخله.

الصورة الداخلية

إذا لم يكن فندقك هو الفندق الوحيد بالمنطقة، أو الفندق الوحيد الذي توجد به أسرة شاغرة، ثق تمامًا أن بابك لن يطرقه أحد إلا إذا أعجبه ونال استحسانه شكل فندقك الخارجي.

وهكذا، فأول عقبة في طريق استقبالك لعملائك تتمثل في شكل فندقك الخارجي. أما العقبة الثانية التي لا بد وأن تتخطاها مع عملائك، فتتمثل في مكان الاستقبال – سواء أكان مكتبًا مجهزًا بجميع الكماليات أو مجرد مدخل أو ممر صغير. فإذا كان هذا المكان قذرًا أو معتمًا أو تنبعث منه رائحة، لا تندهش إذا وجدت النزيل يستميحك عذرًا ويختفي من أمامك بلا

رجعة. ولهذه الأسباب مجتمعة، إذا كان شكل الفندق الخارجي أو مكان الاستقبال أقل مما ترضاه لنفسك وقت البحث عن إقامة في فندق، فتحرك من الآن لتغيير الوضع قبل أن تخسر نقودك وتعلن إفلاسك.

الترحيب

"من اللحظة التي تقابلنا فيها، ونحن نشعر بأننا في بيتنا"، هذه هي أفضل مجاملة قد يقولها لك أي عميل. فهي تعني أنك نجحت في الترحيب به على أكمل وجه. فأي فرد منا وقت نزوله بمكان غريب يحتاج لأن يشعر بالراحة من أول لحظة ممكنة. وتخيل نفسك هنا مكان النزيل! أي بفرض أنك وصلت إلى أحد الفنادق التي قررت النزول بها، خاصة بعد رحلة طويلة، ألن تحب أن يغمرك صاحب الفندق بعطفه ويقدم إليك فنجان شاي دافئ؟ بالطبع، ستحب ذلك.

وإذا قام العميل بإحضار أمتعته معه إلى داخل الفندق، فاحملها عنه (أو اجعل العامل المسؤول يقوم بذلك) مباشرة إلى غرفته. وإذا لم يفعل ذلك، وزاد الأمر سوءًا بركن سيارته في المكان الخطأ، فبكل الود أحضر حقائبه من السيارة ووجهه إلى المكان المخصص لركن السيارات حتى يطمئن باله.

وبعد ذلك، رافق نزيلك الجديد إلى إحدى القاعات المريحة بالفندق، واطلب من العامل المسئول أن يحضر له وجبةً أو مشروبًا على سبيل الترحيب. وفيما بعد، عرِّف نفسك مستخدمًا اسمك الأول حتى يكون له بعد ذلك مطلق الحرية في مناداتك به وفي تعريفك باسمه. ومن ناحية أخرى، لا مانع من تعريف هذا النزيل الجديد إلى أي من النزلاء الذين قد يتصادف وجودهم بالقاعة، فهذا سيشعره حتمًا بجو من الود والألفة في المكان.

وبعد أن تجلس مع النزيل وتنتهي معه من أحاديث المجاملة عن رحلته قبل الوصول إليك وعن الطقس، ستحين فرصتك للتعرف على ما يفضله وما يكرهه، خاصة فيما يتعلق بالطعام. واهتم بمسألة الطعام تلك بشكل خاص إذا كنت تنوي تقديم قائمة محددة من الأطعمة. أما

الصحف، فقد يطلب منك النزيل أن تحضر له الصحيفة كل يوم؛ وهذا من حقه ومن مهامك أيضًا. وإذ كان نزيلك الجديد ينوي المكوث عندك أكثر من ليلة، فلا مانع من أن تعطي له مفتاح الباب الرئيسي حتى يمكنه الدخول والخروج وقتما يرغب في ذلك. ولكن، اجعله على دراية تامة بكيفية إدارتك لفندقك وبكل القواعد التي تنطبق على الجميع؛ وهو أولهم!

ملء استمارة الحجز

قبل أن يتركك النزيل ليذهب إلى غرفته، لا بد وأن تطلب منه ملء استمارة الحجز التي تتضمن سؤاله عن بياناته الشخصية مثل: اسمه بالكامل، وجنسيته، ورقم بطاقة هويته ومكان إصدارها. ويفضل أن تحتفظ بهذه الاستمارات لمدة كافية قد تصل إلى سنة كاملة لأنك قد تحتاجها في وقت لاحق.

وهنا، يحين الوقت الملائم لكي توضح للنزيل سياستك في إدارة الفندق بالنسبة إلى طريقة دفع الفواتير.

وفي النهاية، تأكد من أن النزيل قد عرف مكان كل شيء؛ بدايةً من غرفة العشاء ودورات المياه، ونهايةً بأماكن الخروج وقت الحريق. ويفضل أن تلفت انتباهه إلى جميع التعليمات التي توضح له كيفية التصرف وقت نشوب حريق. وأخيرًا، تمنى للنزيل إقامة سعيدة وأكد له أنك ستكون في خدمته دومًا وقتما احتاج لأية معلومة يرغب في معرفتها عن المحال التجارية ومراكز التجميل والمتنزهات وما إلى ذلك.

وهكذا، خلال نصف ساعة من الوصول، لا بد وأن تنجح في أن تجعل النزيل سعيدًا لأنه اختار فندقك، ومسترخيًا كأنه في بيته تمامًا، وممتنًا كفاية لأن يفكر في العودة إليك مرة أخرى.

وعلى الرغم من أنك قد تتكاسل بعض الشيء في القيام بما سبق ذكره إذا كان النزيل لن يمكث بفندقك أكثر من ليلة واحدة، فلا بد وأن تعرف أن هذا النزيل قد يعود إليك مرة أخرى. وفي هذه الحالة، فأنت بحاجة للتأثير فيه هو الآخر.

القواعد الواجب اتباعها

لا يهم كم تحب أن تبدو متحررًا ومتساهلاً في إدارة فندقك، فكل ما تحبه وما تكرهه سينعكس بوضوح على القوانين والقواعد التي ستفرضها على نزلائك، سواء أكتبتها أم لم تكتبها. وهذا أمر طبيعي! فأنت مثلاً هل سبق لك النزول بفندق تباهى أصحابه بأنه ليس لديهم أية قواعد؟ بالطبع، لا وإلا سادت الفوضى المكان. وبغض النظر عن نوعية قراراتك، فأنت لا بد وأن تلتزم بها حتى يعرف كل فرد حدوده فلا يتخطاها.

استقبال الأطفال

قد يكون الأطفال ذوو السلوك الحسن مصدرًا للسعادة لكل من حولهم، حتى وإن كانوا لا يعرفونهم. أما الأطفال ذوو السلوك السيئ، فهم مصدر للاستياء، إن لم يكن البؤس والشقاء. فليس هناك من يرغب في أن ينزعج في منتصف الليل على صرخة طفل اصطدم رأسه بشيء ما. وبالمثل، ليس هناك من يرغب في أن يستيقظ في ساعة متأخرة على صوت أطفال يتسابقون في الممرات. أما أنت، مثلك في ذلك مثل أي صاحب فندق، فلا ترغب بالطبع في أطفال يمسحون أيديهم الملطخة ببواقي الطعام في ستائرك الغالية التي قمت بتركيبها مؤخرًا.

- أما عن حل هذه المشكلة، فيتمثل في حل واحد: "تعرف على نزلائك الصغار!"

فإذا نويت استقبال عائلات لديها أطفال مشاغبون يصعب السيطرة عليهم، فكل ما عليك هو أن تحصر إقامتهم في مكان واحد مؤثث بتكلفة بسيطة باعتبار الضرر والتلفيات التي قد يتعرض لها المكان. أما بالنسبة إلى الطعام، فقد تضطر لإضافة الأطعمة التي يحبها الصغار على قائمة المأكولات. وربما تضطر أيضًا إلى تقديم وجبات الصغار في وقت باكر عن الوقت المخصص لتقديم وجبات ذويهم.

ولكنك قد تضطر إلى تحديد سن معين للأطفال، خاصة إذا كنت تعتمد بشكل أساسي على استقبال الأزواج. ففي هذه الحالة، لا بد وأن تضع بلوائحك شرطًا واضحًا عن سن

الأطفال الذين يمكنك استقبالهم، وتلتزم به تمام الالتزام. أتعرف لماذا؟ لأن صرخة طفل واحدة في الصباح الباكر قد تطيح بكثير من فرص عملك المستقبلية.

أما إذا نويت استقبال العائلات وقت الإجازات فقط، فلا بد وأن تتخلى عن هذه الفكرة تمامًا. فاجتماع أسرتين أو أكثر في المكان نفسه أمر لا يطاق. فالأطفال الصغار عادة ما يأخذون جانب أصدقائهم الجدد ضد إخوانهم وأخواتهم. ولا خلاف على أن الاشتباكات الناجمة عن هذه التحالفات قد تؤثر على النزلاء الآخرين وتتسبب في إزعاجهم.

استقبال الحيوانات الأليفة

هناك مثال جيد ومثال سيئ من الآباء، وأصحاب الحيوانات الأليفة كذلك! فهؤلاء الذين يحضرون إلى الفندق ومعهم سرير لكلبهم النظيف الأليف الذين يتركونه في سيارتهم بعيدًا عن الفندق وقت تناولهم للطعام ويأخذونه في جولاتهم في المتنزهات بعيدًا عن الفندق، يُعدون مثالاً جيدًا ولا يتسببون في أية مشاكل. أما هؤلاء الذين يتركون حيوانهم الذي يشعر بهول المكان يتجول في غرفة نومهم باحثًا عنهم، وهم غير مبالين به لانشغالهم بطعامهم أو أي شيء آخر، ويتركونه في آخر الأمر يتبول في حديقتك؛ فهم يُعدون مثالاً سيئًا وقد يتسببون لك في جميع أنواع المشاكل التي تتخيلها.

وحتى تحمي نفسك من هذا المثال السيئ، فمن الأفضل أن تقوم بإعداد قائمة بالقواعد التي ينبغي اتباعها في حالة اصطحاب النزيل للحيوانات الأليفة. ولا تتردد في إرسال هذه القائمة مع كتيب الدعاية الخاص بك إلى أي شخص يستفسر عن إمكانية اصطحابه لحيوانه الأليف. ولا تنس في هذه الحالة أن ترفق مع هذه القائمة وذاك الكتيب بيانًا مفصلاً بأي رسوم إضافية قد تفرضها لاستقبال الحيوانات. فمعظم الكلاب يتساقط شعرها ويلتصق مثل الغراء بالسجاد. وهذا يعني أن تنظيف الغرفة التي يمكث بها كلب يستغرق وقتًا أطول من أية غرفة أخرى. ومن ثم، فمن حقك أن تضيف رسومًا بسيطة لتغطية هذا.

ومن الأفضل ألا تذكر شيئًا في قائمة شروطك عن نوعية الطعام التي ستقدمها إلى الكلاب. فما ستقدمه سيختلف غالبًا عما اعتادوا تناوله. وهذا قد يتسبب في اضطراب معدته. ولك أن تتخيل النتائج المريعة لهذا. لذا، يفضل أن تترك صاحبه يختار له نوعية طعامه التي اعتاد عليها ويشتريها له.

ومن هنا يطرح السؤال نفسه: ما البنود التي يمكن أن تضعها بقائمة الشروط؟ فإليك بعض الاقتراحات:

- يجب ألا تترك الكلاب وحدها بغرف النوم.
- لا يسمح لأي حيوان أليف بالجلوس على الأثاث.
- يجب مرافقة الكلاب في أثناء تحركها داخل الفندق.
- لا يسمح للكلاب باستخدام حديقة الفندق كمكان لقضاء الحاجة.
- لا يسمح بدخول الكلاب إلى غرفة العشاء (أو أي مكان آخر).
- يعد صاحب الحيوان الأليف مسؤولاً عن أية أضرار ناجمة عنه، بغض النظر عن كيفية حدوثها.

وثق تمامًا أن الشخص المسؤول لن يجد ما يمنعه من قبول هذه الشروط، أو أية شروط مقبولة أخرى. أما إذا رفض الحجز بفندقك بعد اطلاعه على قائمة شروطك، فعزاؤك الوحيد أنه يعرف كلبه أكثر منك.

وحتى تمنع حدوث أية مشكلة لك ولفندقك، كن دائمًا حريصًا على توضيح سياستك في إدارة الفندق. فإذا كنت تقبل، على سبيل المثال، باستضافة الحيوانات الأليفة تحت شروط معينة، فلا بد وأن تذكر ذلك في كتيب الدعاية الخاص بك. وذلك حتى لا تضع نفسك في موقف محرج مع الأشخاص التي تعاني من حساسية أو فوبيا من الحيوانات. فمن الأفضل لهؤلاء أن يعرفوا أنك تقوم باستقبال الحيوانات الأليفة بدلاً من أن يفاجئوا بذلك بعد وصولهم للفندق.

التدخين

هل ترى هذا الموضوع غريبًا؟ في الحقيقة، إذا كنت من المدخنين، فمن المؤكد أنك قد تجد صعوبة في النظر إلى مسألة التدخين هذه من وجهة نظر غير المدخنين. ولكن ضع باعتبارك دومًا أن الشخص الذي اختار ألا يدخن عادة ما يتأفف من رائحة التبغ. هذا بالإضافة إلى أن رائحة السجائر تخترق مفروشات الأسرة والستائر ولا تغادرها بسهولة. ولهذا، فحتى وإن رحل الشخص الذي يدخن بشراهة، فرائحة سجائره ستظل تلاحق أنوف غير المدخنين لأيام.

وفي هذه الحالة، يمكنك تخصيص مكان محدد للمدخنين (داخل غرفة العشاء أو غرف النوم). فهذا سيفيدك في معظم الحالات. ولكن لا بد من الاعتراف بأن البعض، على الرغم من ذلك، قد يخالف القواعد. ونظرًا لعدم وجود منفضة سجائر في الأماكن غير المخصصة للتدخين، فمن المؤكد أن هؤلاء سيلجئون إلى إطفاء سجائرهم في فنجان أو طبق أو صندوق قمامة أو إلقاء أعقابها من النافذة. ولك أن تتخيل ما قد يترتب على هذا.

ومرة أخرى، يتوجب عليك أن تعرف من هم نزلاؤك. فإذا كانت نسبة غير قليلة منهم لا تدخن، فأقل ما يمكنك القيام به هو تخصيص غرف نوم وأماكن للجلوس لهم وحدهم حيثما يمكنهم استنشاق الهواء غير المعبأ برائحة السجائر. فتلك الرائحة إذا تسببت في تعكير صفو نزلائك في أثناء إقامتهم عندك، فثق أنهم لن يعودوا إليك مرة أخرى.

اللافتات

حدد القانون عددًا كافيًا من اللافتات التي يتحتم عليك وضعها لنزلائك، فلا تصعب الأمور عليك وتفكر في وضع المزيد منها. ومن تلك اللافتات التي قد لا تنطبق جميعها على فندقك:

- قائمة أسعار المقيمين في الفندق
- قائمة أسعار المترددين على المطعم غير المقيمين في الفندق
- مسؤوليات صاحب الفندق- قانون ملاك الفنادق البريطاني

- مسؤوليات صاحب الفندق تجاه العاملين بالفندق
- التصرف في حالة نشوب حريق- غرف نوم النزلاء
- التصرف في حالة نشوب حريق- نقاط إنذار الحريق
- التصرف في حالة نشوب حريق- أماكن العاملين

أما ازدحام المكان بلافتات مثل: "من فضلك، لا تغلق هذا الباب بقوة"، و"لا تجري على السلالم"، و"من فضلك، قم بتنظيف الحمام بعد استخدامه"، فقد تكون موضع سخرية واستهزاء من النزلاء. وعلى الرغم من ذلك، فأنت بحاجة إلى أن تضع أية لافتة خاصة على جميع الأبواب التي لا يسمح فيها بدخول النزلاء. وإذا لم تفعل ذلك، فآجلاً أم عاجلاً ستجد شخصًا يتجول في غرفة نومك أو قاعتك أو أي مكان آخر يخصك وحدك.

إخطار النزلاء

لا بد أن كثيرًا من القواعد التي ترغب في تطبيقها داخل الفندق قد أوردتها في كتيب الدعاية وقائمة الأسعار الخاصة بالفندق حتى تخطر بها نزلائك، كأن تذكر مثلاً عمر الأطفال الذين يمكنك استقبالهم، وقبولك أو عدم قبولك للحيوانات الأليفة، وما إلى ذلك. ولكن، ضع باعتبارك أنك إذا كنت تنوي وضع القواعد فيما يتعلق بدفع المبالغ المستحقة على النزيل عند قيامه بالحجز، فمن الأفضل أن تخبر نزلاءك بذلك عند إرسال خطابات تأكيد الحجز.

ويوضح الشكل (٩-١) نموذجًا كاملاً لخطاب تأكيد الحجز، الذي يمكنك الإضافة إليه أو الحذف منه كيفما تشاء، وكذلك سرد طرق تسوية الحسابات. ويمكن أن تقوم برسم خريطة لموقع الفندق على ظهر خطاب تأكيد الحجز بحجة مساعدتك للنزلاء على الوصول للفندق، حتى تضمن إحضار خطاب تأكيد الحجز معهم وقت مجيئهم إليك، مما يُجنبك أي سوء تفاهم قد يحدث. وفي الوقت نفسه، حاول أن ترفق نسخة من كل خطاب مع الفاتورة الخاصة به.

وبدلاً من نشر الإرشادات والتعليمات الأخرى، التي تُبلى في وقت قصير، في جميع أنحاء المكان، قم بإدراج كل ما تطلبه من النزلاء في ملف أنيق لتضعه بعد ذلك في غرفة نومهم حتى تتأكد من إطلاعهم عليه. ولتبدأ رسالتك بعبارة مثل: يرحب السيد "أندرو" وزوجته بك في فندق Bourne، ويتمنيان لك إقامة سعيدة. ومن أجل راحتك، يسعدهما أن تكون على علم بالإرشادات التالية:

- مواعيد الوجبات ...
- سنقدر لك كثيرًا عدم دخولك لغرفة نومك بملابس مبتلة. واعلم أنك إن ناولتنا إياها، فسوف يكون من دواعي سرورنا أن نجففها لك دون مقابل.
- رجاءً أن تشملنا بعطفك، ولا تخرج المناشف من حمامك. ونحن، بدورنا، سنبذل أقصى جهدنا لكي نوفر لك واحدة تذهب بها إلى الشاطئ وقتما تحتاج إلى ذلك.
- في حالة احتياجك إلى المزيد من مفارش السرير أو الوسائد أو ما إلى ذلك، لا تتردد من فضلك في طلبها.

وبعد أن تذكر ما تشاء من الطلبات أو المعلومات الأخرى، من الممكن أن تنهي خطابك بقولك: "وفي النهاية، فإنه تسعدنا زيارتك لنا في فندق Bourne، ونأمل بأن تكرر هذه الزيارة."

وضع باعتبارك أن الغالبية العظمى من النزلاء يحبون تلقي المعلومات بصورة ودية ليس فيها لهجة آمرة. وحتى تتأكد من زيادة الترحاب، وإضفاء الصبغة الشخصية على طلباتك، فمن الممكن أن تستعين بباقة زهور أو عبوة صغيرة من الحلوى أو علبة شيكولاتة عليها اسم الفندق أو قلم مدرج عليه اسم الفندق ورقم تليفونه أو أية هدايا أخرى (هناك أشياء كثيرة يمكنك أن تُكسبها الطابع الشخصي دون تكلفة كبيرة). وكل هذا لن يضرك في شيء؛ بل على العكس، فنتيجته واضحة: حجوزات أكثر، ودعاية أقل، وأرباح أكثر.

فندق Bourne

السيد/ بي ديسرنينج　　　　　　　　١ مايو ٢٠--

٣٣ طريق لندن

تأكيد حجز

نعلم سيادتكم بأننا تلقينا حجزكم لغرفة مزدوجة لشخصين تطل على البحر ومزودة بدورة مياه، شاملة الإقامة ووجبتي الإفطار والعشاء، وذلك بداية من ١٥ أغسطس ٢٠-- حتى ٢٢ أغسطس ٢٠--.

أما التكلفة الإجمالية، شاملة ضريبة القيمة المضافة التي تبلغ قيمتها ١٧,٥ في المائة، فتصل إلى ٤٧٦,٢٨ جنيه إسترليني، ومع خصم قيمة الحجز وهي ٥٠ جنيهًا إسترلينيًا (بفاتورة رقم ٧٢ المرفقة)، يتبقى مبلغ قدره ٤٢٦,٢٨ جنيه إسترليني.

وهناك طريقتان لدفع الحساب:

(أ) نقدًا أو عن طريق الماستر كارد أو الفيزا في أي وقت قبل المغادرة.

(ب) بشيك يخضع للشروط التالية:

شيك يستحق الدفع يوم المغادرة فقط إذا كانت قيمته مغطاة ببطاقة ضمان شيكات. وفي حالة عدم إمكانية ذلك، لا بد أن يقوم النزيل بتسليم شيك موقع إلى صاحب الفندق بمجرد وصوله أو قبل أربعة أيام على الأقل من المغادرة.

وفي حالة دفع الحساب في يوم قبل ١٥ يوليو، فسوف نمنحك تخفيضًا ليصبح حسابك ٤١٥,٦٥ جنيه إسترليني فقط.

تأمين الفندق:

إذا كنتم مضطرين لإلغاء إجازتكم، فنحن سنبذل أقصى ما في وسعنا لتأجير غرفتكم لشخص آخر. ولكن في حالة إخفاقنا، سيكون من حقنا مطالبتكم بمبلغ صغير مقابل إلغائكم للحجز. وفي أي حال، لن يحق لكم استرجاع ما دفعتموه لحجز الغرفة.

وللأسباب الموضحة أعلاه، نحن نعتد بتأمين الفندق كثيرًا. وكل ما على سيادتكم الآن هو ملء بيانات الاستمارة المرفقة وإرسالها مع دفعة أولى من قيمة التأمين. وإذا لم تكن هناك إمكانية لذلك، فنحن سنقوم بخصم ١٠ جنيهات مما دفعتموه كدفعة أولى مما يجب أن تتحملوه من تكاليف في حالة إلغائكم للحجز.

أصحاب الفندق السيد/ أندرو وزوجته

سجل ضريبي رقم ١٢١٢١٢١٢١

الشكل (٩-١): خطاب تأكيد حجز

الخدمات الواجب تقديمها

لا بد من تقييم الخدمات التي تقوم بتقديمها في ضوء نوعية الفندق الذي تديره، وكذلك مستوى أداء العاملين إن أمكن.

خدمة طوال اليوم

في الفنادق الصغيرة، يصعب على المالك تحمل المزيد من النفقات في مقابل تعيين عاملين جدد لديه ليكونوا في خدمته وخدمة نزلائه طوال اليوم، إلا إذا (أ) كانت لديك نية لاستقبال الأجانب بفندقك، أو (ب) كانت هناك حاجة ملحة لذلك.

استخدام الحديقة

إذا كانت لديك حديقة رحبة تبعث السرور في النفس، فمن المؤكد أنك ستبذل أقصى ما في وسعك لكي يستمتع نزلاؤك بها، خاصة إذا كان بها حمام سباحة. ولكن، إياك أن تنسى تقييم المخاطر المحتمل حدوثها. ومن ناحية أخرى، حاول أن تحتفظ لنفسك فيها بمكان منعزل. فالمجهود الفائق الذي ستبذله سيجعلك تقدر أوقات فراغك التي ستحتاج أن تسترخي فيها بعيدًا عن نزلائك.

خدمات غير المقيمين

بمجرد اتخاذك القرار باستقبال غير النزلاء المقيمين لديك، سيكون من مصلحتك أن تؤكد للنزلاء أن هذا لن يؤثر عليهم بأي شكل من الأشكال. فبعض النزلاء يختارون موقعًا لركن سيارتهم ولا يتنازلون عنه. وهؤلاء قد يثورون ثورة عارمة إذا ما استولى على هذا المكان أي شخص آخر من غير النزلاء. أما إذا اضطروا إلى الانتظار حتى تنتهي من خدمتك لغير المقيمين، فثق تمامًا أنك على وشك خسارتهم.

ولا بد من الاعتراف بأن الفنادق التي تستقبل غير النزلاء لا يتم حجز غرفها لمدد طويلة، مقارنةً بالفنادق الأخرى التي لا تخدم سوى المقيمين فيها، وذلك للسبب الموضح أعلاه. وإذا كانت الفنادق الكبرى تفعل ذلك، فلا تنس أنها بطبيعتها لا تتعامل مع النزلاء بصفة شخصية. وهذا على العكس من الفنادق الصغيرة التي قد تخسر عملاءها إذا ما سارت على النهج نفسه.

الصحف

سواء أكانت إقامتهم بغرض العمل أو المتعة، هناك بعض النزلاء الذين يحبون قراءة الصحف في الصباح. وهذه خدمة لا بد وأن تقدمها إذا كانت هناك إمكانية لوصول الصحف إليك. ولكن، ضع باعتبارك أن شراء الصحف كل يوم أمر مكلف للغاية. ولهذا السبب، إذا كان هناك إقبال كبير على قراءة الصحف، وكانت هناك منافسة كبيرة عليها في منطقتك، فمن الأفضل أن تسارع بالاشتراك في أي منها لمدة سنة. وهذا أفضل لك لأنك ستحصل في المقابل على تخفيض قد يصل إلى عشرة بالمائة.

المشروبات

في الفنادق الصغيرة، تعد خدمة الغرف أمرًا لازمًا. وعلى الرغم من أن هذه الخدمة تستغرق وقتًا كثيرًا، فهي لا تدر العائد الكبير الذي تتخيله. ولهذا، يُفضل أن توفر لكل نزيل في غرفته الوسائل التي تمكنه من إعداد الشاي والقهوة متى يشاء.

فعبوات الشاي والقهوة والسكر، وقدور اللبن والكريمة متوفرة الآن بكثرة في الأسواق التجارية الكبرى. ولكن، هل هذا يعني إمدادك للنزيل بهذه الأشياء كل يوم دون مقابل؟ بالطبع، لا؛ لأنك إن فعلت ذلك، ستفاجأ بأن البعض يستولي عليها ويضعها في حقائبه معتقدين أنهم دفعوا مقابلها. وفي محاولة لمنع هذا التصرف غير اللائق — والمساهمة في الخدمات الاجتماعية في الوقت نفسه — حاول أن تبيع هذه المشروبات لهم — بعد أن تقدم لهم أول مشروب مجانًا — بأقل هامش ربح

ممكن، مع وضع هذا الربح في صناديق التبرع. ولا مانع من توضيح ذلك للنزلاء في ملف "الترحيب" بهم. ولن يعترض على هذا الإجراء سوى عدد قليل من النزلاء.

ذوو الاحتياجات الخاصة

إذا كان الفندق يحتوي على غرف للنوم في الدور الأرضي (أو مرفق به مصعد)، فيمكنك التفكير في استضافة نزلاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

الطعام والشراب

شراء الطعام

خاصة في المراحل الأولى، سيكون من السهل عليك أن تتجول في المناطق المحيطة بك للحصول على مختلف المنتجات الغذائية التي تحتاجها من الأماكن التي تشعر بأنها تقدم إليك أفضل الأسعار. ولكن، إياك وأن تفعل شيئًا كهذا. نعم، إن من حقك أن تفكر في تقديم الأفضل لنزلائك، وهذا أحد أهدافك الأساسية، ولكنك لا بد وأن تحقق أهدافك دون أن تهدر وقتك الثمين في الانتقال من مورد إلى آخر. كما أنك بحاجة دومًا إلى الراحة والاسترخاء، حتى تستطيع خدمة نزلائك والاعتناء بهم، دون ارتكاب أي أخطاء.

وكل ما تحتاجه هو أن تزور أسواق الجملة كل أسبوع أو أسبوعين. وإذا لم تستطع الحصول على كل ما تريده من هناك، فمن الأفضل أن تقوم بزيارة عدد قليل من الموردين للتعرف على أسعارهم والاختيار من بينهم من يستطيع توريد الأفضل لديك.

وكلمة "التوريد" هنا كلمة مهمة للغاية. فالموردون باستطاعتهم توصيل جميع المنتجات إليك. ولكن إذا تعلق الأمر بتوريد منتجات اللحوم والأسماك، فاحرص على طلب كميات محدودة. وإذا وصلتك بضائع دون المستوى، فلا بد وأن تعيدها مباشرة وتطلب غيرها في الحال. ولا تقلق، فبعد مدة قصيرة، لن يجرؤ الموردون على خداعك وستحصل في النهاية على ما تريد.

اختيار قائمة الطعام

من المستحيل أن تتمكن من تقديم اختيارات متعددة من الأطباق الطازجة دون أن يكون هناك إهدار كبير للأطعمة. وهذا يعني أن وجباتك ستكون بأسعار فلكية. فلماذا القلق، والنزلاء، وإن بلغ عددهم العشرين، قد يطلبون في بعض الأحيان الحصول على الوجبات نفسها.

وحتى لا يكون هناك إهدار للطعام أو للمال، يمكنك الاعتماد على الأطباق التي يمكن تحضيرها من الأطعمة المجمدة التي لا يستغرق طهيها عدة دقائق في أفران الميكروويف. ونظرًا لأن العديد من المطاعم تلجأ إلى عدد محدود من موردي الأطعمة المجمدة، فمن الممكن أن تتوجه لزيارة بعضها لتتعرف على اللحوم المطهية التي يقدمونها مثل "البط بالبرتقال" و"الدجاج". وعلى الرغم من أن هذه الأطعمة يقوم بإعدادها طهاة على درجة عالية من الكفاءة، وعادة ما تكون جودتها عالية، فمن الممكن أن تقوم بإعدادها في مطبخك ثم تجميدها لاستخدامها بعد ذلك وقت الحاجة.

ويمكنك التعاقد مع العديد من المطاعم الشهية التي يمكن أن توفر لك يوميًا طبقًا رئيسيًا واحدًا طازجًا، كأحد البدائل التي يمكنك تقديمها للنزلاء وقتما يرغبون في ذلك. وبهذه الطريقة، يربح الجميع؛ حيث يقل الإهدار، وتقل حاجتك إلى تعيين عاملين جدد، ويصبح طعامك شهيًا وأكثر صحة.

أطباق بديلة

ولكن أسألت نفسك: ما الذي يمكن أن يحدث إذا كان لدى أحد النزلاء حساسية من أصناف الطعام التي تقدمها في اليوم نفسه الذي سيصل فيه؟ في هذه الحالة، لا مناص من اللجوء إلى الأطعمة المجمدة. ولا تقلق، فطهي هذه الأطعمة سهل للغاية. وبعض الأطباق التي توفرها شركات الأطعمة المجمدة (مثل البط بالبرتقال) يأتي إليك في عبوته نصف مطهو، فلا يكون عليك سوى إسقاطها في قدر من الماء المغلي حتى تكون جاهزة خلال عشرين دقيقة على الأكثر. ولا مانع

من إعدادها وتركها جانبًا عسى أن تحتاجها بعد ذلك. ولا تنس أنك تفعل هنا مثلما تفعل المطاعم تمامًا. فقد أصبح من المتعارف عليه أن المطاعم لا تستخدم سوى هذه النوعية من الطعام المجمد.

تغيير وقت الوجبات

إن تقديم الطعام مطهو جيدًا في أوقات مختلفة يتطلب وقتًا كثيرًا وجهدًا أكثر. وعلى الرغم من ذلك، فهناك بعض المطاعم التي تصر على تحمل هذه المشقة، وهي بذلك تخاطر بسمعتها. وهناك مطاعم أخرى، ترى أن تحقيق ذلك لن يتم إلا عن طريق الإبقاء على الطعام ساخنًا لمدد زمنية معينة (تمتد أحيانًا لفترات طويلة)، أو تركه باردًا على أن تتم تدفئته بعد ذلك وقت التقديم. ولكن، لا بد من الاعتراف بأن الطاهي الماهر يسهل عليه أكثر طهي الوجبات لتقديمها في أوقات محددة، لكن هذا يعتمد بشكل كبير على ما يتوقعه النزلاء.

في غرفة العشاء

أدوات المائدة

إذا كانت أدوات المائدة وأواني التقديم الخزفية ليست على درجة عالية من الجودة، فلن يفيدك في شيء استغلال الموسيقى الهادئة والإضاءة الناعمة والمفارش المطرزة لخلق جو مبهج بغرفة العشاء. لذا، احرص دومًا على أن تستخدم أفضل الأدوات والأواني المتاحة، بما يتماشى مع المعايير التي وضعتها لفندقك. وإذا كانت لديك غسالة الأطباق، فتأكد من أن كل شيء تقوم بشرائه يمكن غسله بهذه الآلة دون أضرار.

فوط السفرة

هل تفضلها مصنوعة من الورق أم الكتان؟ وماذا يتوقع النزلاء من فندق مثل فندقك؟ إن المناديل الورقية متوفرة الآن بكثرة. وهي تعد الأفضل على الإطلاق مقارنةً بالفوط الكتانية التي كانت تستخدم في الماضي. فقد يتساءل النزلاء: من قام باستخدامها؟ أو هل هي نفسها التي قمنا باستخدامها ليلة أمس، أم أن الأمر اختلط عليهم؟

وكحل وسط، يمكنك استخدام الفوط النظيفة المصنوعة من الكتان على العشاء، والمناديل الورقية في الإفطار. ولكن، ضع باعتبارك أن غسيل المناديل الكتانية وشراء البديل للقديم منها يُكلف الكثير. وهذه التكلفة لا بد من حسابها جيدًا، إذا كنت تنوي استخدامها.

القدور المعدنية

شريطة أن تكون نظيفة وناصعة، تعد الآنية المعدنية هي الأكثر عملية على الإطلاق لتقديم الشاي والقهوة والماء الساخن واللبن. فهي لا تتشقق مثلاً أو تُشرخ إذا وضع ماء ساخن في قدر بارد. فإذا لم تكن هناك ضرورة لاستخدام الآنية الخزفية، فمن الأفضل أن تستعين بالمعدنية عوضًا عنها.

المعلبات

إن "الحيرة" هي الكلمة الوحيدة التي تصف حالة المرء وهو يتفقد المعلبات المختلفة. فهي تبدو دائمًا صعبة الفتح، خاصة بالنسبة إلى كبار السن. كما أنه من الصعب ألا تتلطخ الأصابع وقت فتح عبوات المأكولات المحفوظة والزبدة. ولكن، لا بد من الاعتراف بأن هذه العبوات توفر الكثير من الوقت الذي قد يضيع في تحضير وإعداد الطعام. وبشكل عام، حاول أن تقلل استخدامك لها إلى أقصى حد ممكن.

التدخين

بغض النظر عن أية قواعد تخص التدخين، يجب ألا تسمح بتدخين بعض النزلاء إذا كان سيفسد على البعض الآخر متعته ويمنعه من الاستمتاع بالطعام الذي تعبت كثيرًا حتى توفره لهم. وهذا قد يعني منع التدخين تمامًا في غرفة العشاء، وقد يعني تخصيص بعض الموائد لغير المدخنين، وذلك على حسب ظروف الفندق والمساحة الشاغرة لديك.

التعامل مع استفسارات النزلاء

كيفية التصرف

قد توجه إليك الاستفسارات وجهًا لوجه، وقد توجه إليك عبر الهاتف أو الخطابات. وسواء وجهت إليك الاستفسارات بهذه الطريقة أو تلك، فردة فعلك عليها مهمة للغاية. ويكفيك أن تعرف أن طريقة تعاملك مع الاستفسارات قد تحقق النجاح لمشروعك أو تكتب عليه الفشل.

ولهذا السبب، لا تفتح باب الفندق إلا بعد أن ترسم على وجهك علامات الترحاب والابتهاج والود. أما التليفون، فأجب عليه بتحية مثل "فندق Bourne، صباح الخير، هل يمكنني مساعدتك؟" فبتحية مثل هذه، سيتحقق لك ما تتمناه وسيمنح من تخاطبه انطباعًا بالود يوحي برغبتك في المساعدة، حيث سيشعر النزلاء المحتملين باهتمامك بهم وبالعمل في صالحهم.

وعلى الرغم من هذا، فما زال هناك العديد من أصحاب الفنادق الذين لا يعيرون انتباهًا لمثل هذه الأمور، ويصرون على التعامل مع نزلائهم بوقاحة. فإياك أن تكون واحدًا من هؤلاء، حتى وإن كان يومك شاقًا. فمع تعاملك اليومي مع النزلاء، إياك وأن تلقي بمشاكلك في وجههم. وفي الوقت نفسه، اطلب من مساعديك أن يعملوا بهذا المبدأ نفسه الذي تسير عليه.

الرد الآلي على الهاتف

من المؤكد أن عامل الاستقبال لن يظل في الخدمة طوال الليل والنهار. ولهذا السبب، ربما تحتاج إلى تشغيل خاصية الرد الآلي في الأوقات التي لا تستطيع فيها الرد على الهاتف بنفسك، إلا إذا قررت تحويل المكالمات على هاتفك المحمول. وبغض النظر عن الوسيلة، لا بد وأن تضع باعتبارك أن الرد على المكالمات سيكون أفضل من تجاهلها، حيث إنها قد تكون مصدر رزق لك. ولكن، لا بد أن تحرص على تسجيل رسالة ودودة بدلاً من أن تخسر نزلاءك المحتملين بسبب رسالة مسجلة.

ولكن، ماذا عن هؤلاء الأفراد الذين يغلقون سماعة الهاتف بمجرد سماعهم للرسالة المسجلة لعجزهم غالبًا عن التفاعل مع الآلة؟ بالنسبة إلى هؤلاء، لا بد أن تظهر تفهمك للمشكلة وتمسكك بهم وعدم استعدادك لخسارتهم لسبب بسيط مثل هذا.

وبغض النظر عن وسيلتك إلى هذا، إياك وأن تقوم بتسجيل رسالة جافة أو رسمية، أو رسالة سخيفة. وفي الوقت نفسه، تأكد من أن آلة الرد الآلي تتلقى المكالمات فور ورودها، وأنها تسرد رسالتك بصوت واضح دون أية ذبذبة.

دراسة حالة

قام السيد"آندرو" بتسجيل الرسالة التالية لتشغيلها على آلة الرد الآلي، وذلك بالاستعانة بصوت جميل مليء بالحيوية:

"مرحبًا، من المؤكد أنك لا تحب التحدث إلى آلة، مثلي تمامًا. ولكننا هنا لا نملك الوقت الكافي دومًا للرد على جميع الاتصالات. لذا، من فضلك، تريث قليلاً ولا تغلق السماعة. فأنا السيد "آندرو" صاحب فندق Bourne في "سرفبورن"، فإذا كنت تود ترك رسالة، فلا تتردد. وإذا لم ترغب في ذلك، فكل ما عليك هو أن تترك اسمك ورقم تليفونك بعد سماع صوت الصفارة، وسأقوم بالاتصال بك في أسرع وقت ممكن. شكرًا لاتصالك." (بليييب)

طلب كتيبات الدعاية

إذا كنت تعتمد بدرجة كبيرة على كتيبات الدعاية للإعلان عن فندقك، فمن الأفضل أن تسارع بإرسالها إلى كل من يطلب منك معلومات عن الفندق. ونظرًا لأن النزيل المحتمل قد يطلب كتيبات الدعاية من أكثر من فندق في اليوم نفسه، فالأفضل أن تسارع بإرسال كتيب الدعاية الخاص بك في أول فرصة، حتى يكون أول ما يصله من الكتيبات التي أرسل في طلبها.

وعلى الرغم من السرعة، إياك وأن تستخدم بعض العبارات الرسمية مثل "مع تحياتي". فالأفضل أن ترفق الكتيب بخطاب قصير تتوجه فيه بالشكر إلى العميل لاستفساره وتدعوه للاتصال بك مرة أخرى في حالة وجود أي استفسارات أخرى، وهذا هو كل ما يجب أن تقوم به.

ولكن، ماذا يحدث إذا لم تستجب بسرعة، ولم تقم بإرسال كتيب الدعاية المطلوب منك في التو واللحظة؟ في هذه الحالة، قد يشعر النزلاء المرتقبون بأنك لا تهتم بوجود حجز من عدمه. وهذا لن يفيدك كثيرًا، فأنت لا بد وأن تبدو مراعيًا لهم إلى أقصى حد.

تلقي الحجوزات

في الفنادق الصغيرة، قد يصعب الاعتماد على نظم التسجيل على الكمبيوتر لأنها معقدة للغاية. وهنا، يكفي رسم جدول مفصل لكي تدرج به جميع البيانات المتعلقة بالحجوزات. وبدايةً، قم بشراء أوراق مقاسها A4 أو A3 (أو A4 مضاعف)، وخصص ورقة لكل شهر، على أن تجمعها كلها بعد ذلك في ملف واحد. ولكن، لا تعلق أي منها على الحائط، فلن يكون من الملائم أبدًا أن تتوجه إلى نفس المكان في كل مرة ترغب فيها في الاطلاع على كشف الحجوزات.

وبمجرد أن تتلقى الحجز، استقطع من الملف ورقة جديدة من أوله واكتب عليها:

- تاريخ الاستقبال وميعاد الوصول
- اسم الشخص وعنوانه ورقم تليفونه
- كيفية معرفة الفندق
- أيام الحجز بعد توضيحها مفصلة في جدول الحجز
- عدد الأشخاص الذين ستقوم باستقبالهم
- الغرف التي سيتم تخصيصها
- مبلغ الحجز الذي لا بد من دفعه مقدمًا (واترك مسافة لكي تكتب فيها بعد ذلك رقم الفاتورة وتاريخ استلامها)
- أية ملحوظات أو طلبات تتعلق بالإقامة في الفندق

ووقت التأكيد على فترة الحجز والإقامة، قم بإدراج اسم النزيل بالقلم الرصاص على جدول الحجوزات. وفي الوقت نفسه، ضع علامات على الليالي التي سيمكثها النزيل عندك

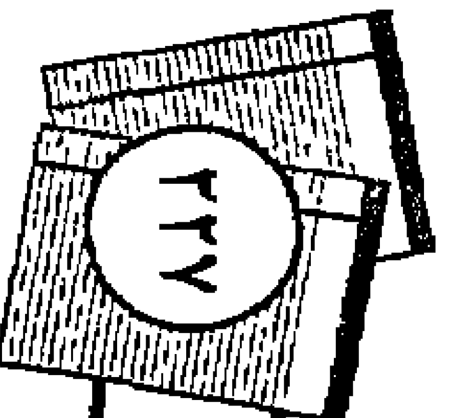
في الفندق، وكذلك وقت تناوله للوجبات. وبمجرد تلقي مبلغ الحجز، قم باستخراج فاتورة (انظر الفصل السابع)، واكتب فيها رقم وتاريخ استمارة الحجز. وعندئذ، لا مانع من تحبير الاسم على جدول الحجوزات. فالأفراد عادة لا يغيرون رأيهم، خاصة بعد دفع مبلغ الحجز.

والآن، احسب المبلغ النقدي الذي تلقيته، ثم اكتب إلى النزيل خطاب تأكيد الحجز مرفقًا برسالة ودودة تتمنى له فيها رحلة آمنة وتعبر له فيها عن تطلعك لرؤياه في أقرب وقت.

وفي النهاية، انقل اسم النزيل وعنوانه ورقم تليفونه وأيام إقامته في المفكرة المفهرسة ذات الصفحات A4. فهذا سيكون مرجعك الدائم الذي سترجع فيه في جميع الأوقات التي سترغب فيها في كتابة أية ملحوظات عن رغبات النزلاء. كما أنه سيفيدك كثيرًا بفهرسته لحجوزات السنة كلها.

وقد تبدو مدخلاتك في كشف الحجوزات بالصورة نفسها الموضحة في الشكلين (٩-٢) و(٩-٣). نعم، قد يبدو الأمر لك من الوهلة الأولى غاية في الصعوبة، ولكنه في الحقيقة لن يستغرق منك سوى بضع دقائق؛ حيث إن خطابات تأكيد الحجز مطبوعة مسبقًا، ولن يحتاج منك التسجيل أي مجهود يُذكر.

ولكن، ماذا عن الحجوزات الأسبوعية التي تمتد لمدة أسبوع بأكمله (من السبت للسبت مثلاً)؟ في الحقيقة، ليس هناك قاعدة صارمة وحاسمة بشأنها. نعم، هناك بعض المنتجعات التي تلتزم بهذا النوع من الحجوزات، خاصةً خلال شهر الصيف، ولكنك لا بد وأن تلتزم بما هو معمول به في منطقة عملك، وبمدى الإقبال عليك أيضًا. ولكن، لا بد من الاعتراف بأن الأمور لا تكون في نصابها دومًا. فتلقي الحجوزات من الأحد للأحد خلال الموسم الرئيسي قد يترك لديك غرفة أو - ما هو أسوأ - عدة غرف شاغرة خلال الأسبوع التالي، وذلك لعدم إمكانية التوفيق بين مواعيد الحجوزات. وقد يصبح الموقف سخيفًا بحق إذا فكر أي من النزلاء في ترك غرفته قبل نهاية الأسبوع!



رقم الإدخال	تاريخ الحجز	الوقت	الاسم	العنوان ورقم التليفون	المصدر	المواعيد من	المواعيد إلى	عدد الأفراد	رقم الغرفة	الفاتورة مقدم الحجز تاريخ تسليمه	ملحوظات
١	٣	١١ ص	السيد/ سي آر مارشانت	٥٣ شارع شين، لندن؛ ٠١١٨٩٩٩١١١	جمعية السيارات	٧	٢١	٢	٢	٠٤٢ ٩٠ جنيهًا إسترلينيًا ٨	مبيت وإفطار لفردين، كلب صغير اسمه "داني"
٢	٤	٧ م	السيدة/ إم سميث	٢ شارع فورست فيو، لندن؛ لا يوجد هاتف	المجلس الأعلى السياحي	١٤	١٩	٢	٣	٠٤٠ ٣٥ جنيهًا إسترلينيًا ٥	مبيت وإفطار لفردين، استقبال صديقة: السيدة/ آر جيمز
٣	٤	٧.١٥ م	السيد/ كيه ويلسونط	١١٦٩ هارير لين، واتفرود؛ ٠١٩٢٣٧٧٧٢	الصحيفة	٢١	٢٨	٣	١/٥	٠٤١ ٥٤ جنيهًا إسترلينيًا ٧	مبيت وإفطار فقط، أم عجوز بالغرفة ٥
٤											
٥											

الشكل (٩-٢): إدراجات من سجل الحجوزات

	شهر أغسطس (٢٠--)																														
	أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	جمعة	سبت	أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	جمعة	سبت	أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	جمعة	سبت	أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	جمعة	سبت	أحد	اثنين	ثلاثاء
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠	٢١	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥	٢٦	٢٧	٢٨	٢٩	٣٠	٣١
١ غرفة مزدوجة تطل على البحر																					ويلسون										
٢ غرفة مزدوجة تطل على البحر							ميرشانت																								
٣ غرفة مزدوجة														سميث																	
٤ غرفة مزدوجة ملحق بها حمام																															
٥ غرفة فردية																					ويلسون										

الشكل (٩-٣): سجل حجوزات شهري

المبيعات عبر الهاتف

وكما ستتلقى مكالمات هاتفية من ممثلي وكالات الإعلان المختلفة لتشجيعك على الإعلان من خلالها، فسوف تتلقى أيضًا مكالمات من بعض الوكالات التي ستطلب منك تحديد مواعيد لممثليها ليتصلوا بك وليقنعوك بشراء تصميماتهم الجديدة من المطابخ، والزجاج المزدوج، وما إلى ذلك. وكل هذه المكالمات تضيع الكثير من الوقت؛ وقد تفوت عليك فرصة تلقي المكالمات من العملاء. لذا، فأنت لا بد وأن تتخلص منها.

احتفظ بهدوئك

كيفية التعامل مع الشكاوى

"ولكنني لن أتلقى أية شكاوى إذا عملت جاهدًا للتأثير في النزلاء بشكل إيجابي، أليس كذلك؟!" في الحقيقة، لا، فأنت ستتلقى الشكاوى سواء أعملت جاهدًا أم لا، حيث إنك لن تنال رضا الناس جميعًا، كما يقولون. ولكن لا خلاف على أن تلقي الشكاوى وأنت تعمل أقصى ما في وسعك لإسعاد الجميع يعد أمرًا محبطًا بحق.

وحال تلقيك للشكوى، إياك أن تخفي الابتسامة الودودة من على وجهك، بغض النظر عن إحساسك بالظلم الواقع عليك. وإذا كنت على يقين بأنك على حق، فإياك وأن تُشعر الشخص الذي أمامك بأنك مخطئ. فأقصى ما يمكن أن تعبر به عن أسفك هو توجيه بعض العبارات مثل: "آسف لانزعاجك واضطرارك إلى الشكوى!" أو "أأسف لأن اختيارنا لـ ... لم ينل استحسانك!" ولا تنس أن بعض النزلاء - للأسف - يجدون متعة كبيرة في الشكوى ذاتها، وهؤلاء إذا وجدوك فريسة سهلة، فسوف يحيلون حياتك إلى جحيم.

ومن ناحية أخرى، إذا كنت أو أي من طاقم عملك على خطأ، فلا بد وأن تعترف بذلك. وإذا كان التنازل سيعمل على تهدئة الموقف، فلا مانع من تقديم بعض التنازلات التي تقدر عليها. ولكن إياك وأن تعامل طاقم عملك ككبش فداء، لأن الخطأ الذي يقوم به من يعمل لديك يعود في النهاية إليك؛ فربما تكون قد فشلت في تدريبهم بشكل سليم مثلاً.

وبالنسبة إلى الأشخاص الذين يتخذون من الشكاوى هواية لهم، فلا تنس أن تكتب أسماءهم وشكواهم في مفكرة الفندق؛ فربما تفضل عدم استضافتهم المرة القادمة!

اعرف القانون والتزم به

يأتي نزلاؤك من دروب شتى. وأنت لن تعرف الوقت الذي ستلعب فيه الأقدار دورها لتجد شرطيًا، أو مفتشًا للضرائب، أو ... نزيلاً لديك. فقليل ممن يعملون بهذه النوعية من المهن يجدون متعة سادية في الإبلاغ عن مخالفات الآخرين. فإذا كنت تخرق القانون بصفة مستمرة، فثق أنه سيجيء اليوم - عاجلاً أم آجلاً - الذي ستجد فيه نفسك أمام زائر غير مرغوب فيه قد يتسبب في إنهاء مشروعك.

ولهذا السبب، اطلع دائمًا على أحدث التشريعات والقوانين، والتزم بها، حتى لا تخاف من أي شخص يطرق بابك.

لا تكلف نفسك أكثر من وسعها

لن يستفيد أحد إذا ما وقعت تحت تأثير الضغط العصبي، بل وربما ينتهي بك الأمر، عاجلاً أم آجلاً، في مصحة نفسية. نعم، أنت لا بد وأن تهتم بنزلائك وبكيفية إدارة العمل، ولكن إذا كان القلق سيعتريك بسبب الالتزام بمطلب ما، فلا بد وأن تعترض عليه وتقول "لا". فكل شخص له قدرات، وأنت يجب أن تعرف قدراتك.

المنافسة

تقييم المنافسين

إذا ألقيت نظرة فاحصة على المظهر الخارجي لفنادق المنافسين لك، ستعرف في الحال إذا كان يتوجب عليك تغيير المظهر الخارجي لفندقك أم لا. فالشكل الخارجي لفندقك لا بد وأن يكون - على الأقل - في المستوى نفسه، أو أفضل من الفنادق الأخرى. فتذكر هنا مبادئ البيع التي تناولناها في الفصل الثامن. فإذا افتقر فندقك إلى عامل "الجذب"، فهذا يعني الفشل من أول اختبار.

ومن ناحية أخرى، قم بدراسة إعلانات المنافسين دراسة متأنية، واسأل نفسك: هل أوحت إليك هذه الإعلانات ببعض الأفكار؟ هل يتوفر شيء فيها لا بد وأن يكون في إعلاناتك؟ هل أعلنت عن شيء لا بد وأن تقوم به؟ فهل سيلقى، على سبيل المثال، تقديم العشاء على ضوء الشموع استحسانًا لدى نزلاء فندقك؟

ولا تقلق، فأنت من وقت لآخر ودون أي تشجيع، ستجد نزلاءك يخبرونك عن الفنادق الأخرى التي نزلوا فيها، وعن طرق أدائهم - الجيد منها والسيئ. وفي بعض الأحيان، قد تشعر أنهم لا يصدقونك القول وتتساءل عما سيخبرون به الآخرين عن فندقك. ولكن، على الأقل، حاول التركيز فيما يقال لك. فأنت بذلك تستفيد من أفكار الآخرين التي قد تساعدك على تنشيط عملك. وإياك وأن تخف من الفنادق الكبرى، أو النزل الصغيرة، فهي لها طريقة عمل مختلفة تمامًا عنك.

كن مختلفًا

عادة، لا تنجح المبالغة. لهذا، لا تشذ عن الآخرين، بل كن مختلفًا عنهم فقط. وضع أمام عينيك هدفًا واحدًا ألا وهو أن تكون الأفضل بين الفنادق الأخرى المماثلة لك.

فإذا كنت تقدم وجبات مختلفة ومتميزة، أعلن عن ذلك في إعلاناتك. وإذا كنت تتميز بطريقة تقديم جذابة للطعام، اذكر ذلك؛ فالعين هي أول ما "يتذوق" الطعام. ولا تتردد أيضًا - إذا كانت تلك حقيقة - في أن تعلن عن طعامك الطازج الذي تطهيه داخل فندقك. ولكن احرص على أن تكون صادقًا فيما وعدت به وقت تقديم الطعام. ولا تنس أن الأطباق ذات الشكل البيضاوي تساعدك على تقديم الطعام في أحسن صورة.

أما "الراحة"، فهي كلمة أخرى غاية في الأهمية. فأسرة الفنادق عادة ما تكون غير مريحة، والغالبية العظمى من الناس تعاني من آلام الظهر. فإذا ازداد الأمر سوءًا وكانت الأسرة في فندقك هابطة من المنتصف، فثق أن نزلاءك سيذهبون من عندك ولن يفكروا في المجيء إليك مرة أخرى.

أما إذا وجد من تؤلمهم ظهورهم أسرتك تقدم لهم الدعم الكافي لظهورهم وتسمح لهم بالنوم الهادئ، فاعلم تمامًا أنهم سيسعدهم الرجوع إليك، فقط ليضمنوا لأنفسهم نومًا هادئًا بالليل.

وعلى هذا الأساس، حاول توفير أفضل الأسرة التي تستطيع شراءها، لتجد نفسك مصنفًا ضمن القلة القليلة من الفنادق التي تعطي هذا الأمر حق قدره من الاهتمام.

ومن ناحية أخرى، اهتم بتسجيل كل شيء عن النزلاء في مفكرة الفندق، فهذا يجعلك مختلفًا. فإذا ما كرروا زيارتهم لك مرة أخرى، ستستطيع من بين بياناتهم أن تتعرف على مواعيد أعياد الميلاد والاحتفالات السنوية وغير ذلك من المناسبات التي سيسعدهم أن يحتفلوا بها عندك. وحينئذ، سيمكنك أن تضفي لمستك الساحرة بكعكة تعدها خصيصًا لهم، أو علبة شيكولاتة تقدمها إليهم أو أية وسيلة أخرى تُعلمهم بها أنهم لا يغيبون عن بالك. أما وضع الهدايا الصغيرة في غرف النوم عند الوصول، أو الزهور على الموائد، فهو يجعل النزلاء يشعرون بأنهم أشخاص مقربون وليسوا مجرد زبائن.

أما إذا كنت ترغب في أن تكون مختلفًا بحق، فمن الممكن أن تصمم غرف نومك وفقًا لمنظومة ألوان الحوائط، أو بما يتماشى مع الزهور المرسومة على ورق الحائط. فحينها، قد تكون إحدى غرف النوم معروفة لديك بأنها "غرفة رقم ١"، بينما يعرفها نزلاؤك بأنها "الغرفة الوردية" أو "الغرفة العسلية". وكل ما عليك هو أن تسرح بخيالك لتخلق لنزلائك جوًا خاصًا يحبون الرجوع إليه.

كن محترفًا

دون مبالغة، حاول أن تظهر مهندم الثياب أمام نزلائك. فمظهرك الجيد، بالإضافة إلى تصرفاتك المحسوبة والودودة، من شأنها إجبار الآخرين على احترامك. وثق تمامًا، أن النزيل يعرف بسهولة إذا ما كنت على دراية بما تقوم به أم لا.

كن ودودًا

لقد وجهت العديد من الدراسات الفندقية نقدًا عنيفًا إلى عدد كبير من أصحاب الفنادق الذين تبدو عليهم علامات البؤس عند التعامل مع نزلائهم. وأنت نفسك قد تتساءل ما الذي يفعله هؤلاء في مهنة مثل هذه، إذا كان نزلائهم يهربون منهم ولا يفكرون في العودة إليهم مرة أخرى لئلا يتجرعوا جرعة أخرى من هذا الغم والهم.

وأنت بالطبع لن تستطيع أن تكون ودودًا طوال الوقت، ولكنك لا بد وأن تتذكر أن معيشتك تعتمد على مدى توددك إلى النزلاء. ولا تنس أن أصحاب الفنادق الذين يسيئون استقبال نزلائهم، حتى وإن كانوا يخصصون ميزانية هائلة لإعلاناتهم، يعانون في أوقات الكساد أكثر ممن نجحوا في تكوين عائلة سعيدة من النزلاء الدائمين.

كيفية الحفاظ على الأرباح

التكاليف المطلوبة

في البداية، حاول التفكير في إجابة هذا السؤال: هل عندك نية للدفع في مقابل كوب من مياه الصنبور؟ في الحقيقة، هناك بعض أصحاب الفنادق الذين يضعون ثمنًا مقابل كل شيء، حتى وإن كان خدشًا صغيرًا على الأكواب، أو حتى تنظيفها. ولكن الغالبية العظمى، لحسن الحظ، يعتبرون ذلك تصرفًا دنيئًا.

ولكن ماذا عن غلي المياه في الغلاية؟ في هذه الحالة، إذا لم يتم فرض سعر معين على النزلاء، فمن سيدفع مقابل الكهرباء؟

والآن، لا بد وأنك عرفت بوجود خط رفيع بين الأشياء التي من المقبول أن تفرض تكلفة عليها، وبين تلك التي لا يصح فرض تكلفة عليها، لأنها تعد شيئًا تكميليًا. والفيصل هنا هو فرض واحد: إذا كنت أنت نفسك تقبل الدفع في مقابل خدمة ما، فلا مانع من أن تفرض

تكلفة عليها. أما إذا لم يكن الأمر كذلك، فلا تفعل. وإذا اختلط عليك الأمر، فلا مانع أن تكون التكلفة هبة بسيطة توضع في صندوق التبرعات لصالح دور المسنين مثلاً.

أسعار واقعية

اجعل أسعارك دومًا عند المستوى الذي يحقق لك ربحًا معقولاً. وبغض النظر عن مدى استمتاعك بأسلوب حياتك الجديد، فإياك وأن تقلل من الرسوم بما يقضي على أرباحك. فأية زيادة في التكاليف التي تتحملها لا بد وأن تنعكس على أسعارك. فالنقود لها قدرها الذي يجب أن تضعه باعتبارك.

متابعة الأموال المستحقة لك

إذا لم تصر على استرداد الأموال التي يدين بها لك النزلاء، فمن غير العدل أن يتحمل النزلاء الذين يدفعون إليك قدرًا من العبء الذي فرضه المدينون عليك. فإذا كانت الإجراءات التي اتخذتها لتسوية الأرصدة شديدة الإحكام، فلن يصبح أحد مدينًا إليك. أما بالنسبة للخسائر الناجمة عن عدم الالتزام بالحجوزات، فيسهل السيطرة عليها.

بمجرد أن يقوم شخص بحجز لدى الفندق، فإنه قد دخل بذلك في عقد قانوني ملزم. فإذا لم يلتزم بهذا الحجز أو يتصل بك مما يؤدي إلى تحملك لخسائر مالية، فمن حقك أن تتابع رد الأموال التي خسرتها، أي الربح الذي كنت ستحققه لو لم يكن قد حجز الغرفة. ولا يمكنك أن تطالب بثمن وجبات لم تقدمها وبالتالي لم تتخلص منها لعدم استخدامها.

يتم أولاً إرسال خطاب مسجل بعلم الوصول للشخص الذي قام بالحجز ولم يحضر يطالب بالدفع رسميًا، وينبغي كتابته في أصل ونسخة لتحتفظ بالنسخة في سجلاتك. وينبغي أن ينتهي هذا الخطاب على ما يأتي، "في حالة عدم استلام المبلغ كاملاً في غضون ... (من سبعة إلى عشرة أيام)، فسيتم رفع دعوى في محكمة المقاطعة. وفي هذه الحالة، ستلزم بدفع

مصاريف المحكمة إلى جانب هذا المبلغ المستحق عليك." وكن صارمًا في لغة الحديث، فأنت لا ترغب في قبول حجز من هذا النزيل مرة أخرى.

وعادةً، يكفي مثل هذا الخطاب للحصول على هدفك دون مزيد من العناء. فإن لم ينجح، فهناك كتيبات إرشادية تحتوي على تفاصيل كاملة عن الدعاوى الصغيرة (التي تقل عن خمسة آلاف جنيه إسترليني)، وتنفيذ الأحكام ويمكنك الحصول عليها من محاكم المقاطعات في إنجلترا وويلز وأيرلندا الشمالية، ومن محاكم اسكتلندا ومن مكتب استشارات المواطنين.

تعد إجراءات الدعاوى الصغيرة إجراءات غير رسمية، فلا تحتاج إلى تعيين محام لك. فإذا كان عميلك عليه الحق ولم يأت خطابك بنتيجة، فإن قضية الاستدعاء تؤتي بالنتائج المطلوبة في الغالبية العظمى من الحالات، حيث لا يتاح للمدعى عليه سوى ١٤ يومًا فقط لدفع المال في المحكمة أو ينخرط في إجراءات القضية. وضع في ذهنك، على الرغم من ذلك، أنه لا يفيدك إن جاء الحكم لصالحك ولم يكن المدين لديه المال لسداده.

وهو ما يجعلك تعلم أن هناك سببًا وجيهًا للمطالبة بالمقدم متى أمكن ذلك، ولتسوية الحسابات بدلاً من الحصول على شيكات غير مضمونة.

ملحوظات أخيرة

- كن على دراية تامة بما تقوم به.
- اعمل جاهدًا لتصل إلى النجاح.
- إذا كنت على وشك الوقوع في براثن مشاكل مالية، فاطلب المساعدة فورًا من المتخصصين.

وتذكر أيضًا:

- المعاملة الجيدة، بالإضافة إلى
- الطعام الجيد، بالإضافة إلى

- معدلات النظافة والجودة العالية، تعادل
- راحة ورضا النزلاء، وتعادل
- تكرار الحجوزات والتوصيات، وتعادل
- عدم وجود أسرة شاغرة، وتعادل
- الأرباح

أهم النقاط

هل:

- حددت نوعية فندقك بين الفنادق؟
- اتخذت القرار بشأن القواعد التي ستدير بها فندقك؟
- اتخذت القرار بشأن مستوى الخدمات التي ستقدمها؟
- اتخذت القرار بشأن الإمكانات التي ستوفرها؟
- اتخذت القرار بشأن قوائم الطعام؟
- تأكدت من أن فندقك مختلفًا؟

هل:

- تعرف كيفية تقييم المنافسة؟
- تعرف القوانين الفندقية؟
- تعرف كيفية تلقي الحجوزات؟
- تعرف كيفية التعامل مع الاتصالات أو المراسلات التالية للحجز؟
- تعرف كيفية حسم المنافسة إلى صالحك؟
- تعرف كيفية الحفاظ على الأرباح؟
- تصر على النجاح؟

نصيحة

ضع باعتبارك أنك لن تستطيع إرضاء الجميع طوال الوقت. فإذا نجحت في إرضاء الغالبية معظم الوقت، فهذا يعني أنك نجحت.

التغلب على فترات الكساد

سوف تتعرض من حين لآخر لفترات من الكساد التجاري، قد يكون كبيرًا كما يحدث في الكوارث الاقتصادية أو مؤقتًا كما يحدث في حالة التقلبات الجوية. ويزداد الوضع سوءًا لمن كان يحمل عبء الديون على كتفيه في تلك المرحلة.

ولقد وضعت جميع النصائح المدرجة بهذا الكتاب خصيصًا لتساعدك على إدارة عملك بحرفية، ودون تكاليف زائدة. وهذا أمر غاية في الأهمية، خاصة عندما يكون نزلاؤك من النوع المتردد.

ولا بد أن تضع باعتبارك أن العديد من أصحاب الفنادق فشلوا فشلاً ذريعًا في تقدير احتياجات السوق، خاصة فيما يتعلق بالمعايير الواجب تطبيقها. أي أنهم، بكلمات أخرى، لم يكونوا على درجة عالية من الحرفية.

وعلى العكس من ذلك، فهناك مشاريع تجارية نجحت في أن تشق طريقها، حتى في أحلك اللحظات. فما السبب وراء نجاح هؤلاء على الرغم من فشل غيرهم؟! في الواقع، لقد نجح هؤلاء لأنهم يؤدون مهامهم بشكل صحيح. وأنت لن تستطيع أن تكون واحدًا من هؤلاء إلا إذا بذلت أقصى جهدك لجعل الأمور دائمًا في نصابها الصحيح. فالأشخاص الذين يحتاجون إلى الإقامة بفندق جيد موجودون دومًا، وكل ما عليك هو أن تختار موقع فندقك بعناية وتجعله مميزًا عن غيره من الفنادق. فإذا ما نجحت في هذا، فثق أن مشروعك سيكون من المشاريع التجارية التي تستطيع أن تشق طريقها بنجاح تحت أي ظرف. والأمر يتطلب منك الكثير من الجهد وفي الوقت نفسه تصميمًا على النجاح. هذا بالإضافة إلى:

- التعامل مع نزلائك بشكل سليم (حاول التأثير في نزلائك بشكل إيجابي طوال الوقت.)

- الدراية الكافية بمهنتك، وبالسوق الذي تعمل داخله، وبالقوانين التي لا بد وأن تقوم بتطبيقها
- التحكم في التدفق النقدي، والاستراتيجية التي يقوم عليها عملك

وإذا لزم الأمر، يمكنك تقليد منافسيك فيما يتعلق بتقديم التخفيضات والامتيازات. ولكن، احرص على أن تكون مميزًا.

للإبقاء على مواردك المالية تحت السيطرة:

- قم بتقييم مستويات الأسهم ولا تحتفظ بأي أسهم ليست لها قيمة.
- إذا كان نجاح مشروعك في خطر، فلا تدع العواطف تتدخل وقم بالاستغناء عن بعض العاملين لديك أو بتقليل ساعات عملهم.
- امتنع تمامًا عن الدفع للإعلانات التي لا تحقق لك أرباحًا تغطي تكلفتها.

وفي أكثر المواسم ركودًا، إياك:

- أن تقلل الأسعار بما يعرضك للخسارة
- أن تقدم أرخص السلع حتى وإن كانت تفتقد الجودة (فنزلاؤك سيكونون أول من يكتشفون ذلك)
- أن تتسرع في اتخاذ القرارات خوفًا من الفشل (هل تذكر الإعلان الذي تكلف خمسة آلاف جنيه؟)

أما إذا فعلت كل المطلوب منك؛ وعلى الرغم من ذلك، بات الوقوع وشيكًا، فلا تتردد في طلب المساعدة فورًا من:

- المحاسب الذي تتعامل معه
- المنظمة الفندقية أو التجارية التي تتبع لها

إذا كان الإبقاء على مشروعك وسط الكساد يعد إنجازًا، فتخيل ما يمكن أن تنجزه في الأوقات الأكثر انتعاشًا.

ملحق

معايير الجودة لإقامة النزلاء

تقييم الجودة

تنقسم درجة الجودة في الفنادق إلى خمسة مستويات يعطى لكل مستوى منها عددًا من النجوم تبدأ من الفنادق ذات النجمة الواحدة وتنتهي بالفنادق ذات الخمس نجوم. ويشترط للحصول على عدد أكبر من النجوم الارتقاء بمعايير الجودة داخل الفندق في جميع الجوانب الخاصة بهذه الخدمة، خاصة الجوانب الخمسة الرئيسية وهي النظافة وحسن الضيافة والإفطار وغرف النوم ودورات المياه.

إلا أن تحقيق أعلى مستويات الجودة، يلزم معه توفير بعض التسهيلات والخدمات الإضافية هذا فضلاً عن توفير أفضل رعاية للنزلاء.

مصطلحات خاصة بالجودة

تفيد تعبيرات مثل "جيد" و"جيد جدًا" إلى آخره تدرج مستويات الجودة بمعناها الواسع. وتشير هذه المعايير إلى التوقعات النموذجية لدى العملاء عند كل مستوى من مستويات النجوم. وبالتالي، لا يمكن النظر إليها باعتبارها مصطلحات وصفية أو حاسمة ومحددة نظرًا للتنوع الهائل في عناصر الجودة، مثل السمة العامة التي يتميز بها أحد الفنادق والتي قد تتراوح بين الطراز التقليدي والطراز المعتدل.

التعريف بالجودة

عند تقييم الجودة نأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية:

- الجودة الفعلية؛ وهي القيمة الأصلية لأحد العناصر.

- الحالة؛ وهي مدى الحفاظ على أحد العناصر ومظهره، كأن يتناسب مثلاً مع الغرض المخصص لها.
- الراحة البدنية والشخصية – هل يؤدي مستوى جودة أحد العناصر أو عدم وجوده من الأساس إلى الانتقاص من راحة النزيل في أية صورة؟
- الاهتمام بالتفاصيل – العمل على تقديم الرعاية اللازمة بصورة تضمن تميز التجربة التي يمر بها النزيل، مع تقديم المعايير العالية نفسها لجميع النزلاء.
- دائرة الاختيار المتاحة للنزلاء وسهولة استخدام التسهيلات المقدمة – تمثل حرية اختيار العناصر أهم ما يدعم ويميز تجربة الإقامة في الفندق، ومنها حرية النزيل في اختيار أنواع المشروبات في غرفته أو حرية اختيار درجة الحرارة فيها. ويعزز من هذه التجربة بدرجة أكبر مدى سهولة استخدام غرف النوم ومحتوياتها.
- طريقة تقديم الخدمة – الطريقة التي تعرض بها الغرفة ومحتوياتها عند وصول النزلاء وفي أثناء إقامتهم.

درجات تقييم الجودة

توضع في أثناء عملية التقييم درجات تحدد مدى جودة الخدمات التي تقدمها ومن ثم تحدد عدد النجوم التي يستحقها مستوى الجودة الذي تقدمه، وذلك عن كل جانب من جوانب الخدمات المتوفرة في الفندق، بالصورة الموضحة في الأجزاء التالية.

فيتم حصر مستويات الجودة في هذه الجوانب جميعًا والوصول من خلالها إلى النسبة المئوية الإجمالية لمستوى جودة الفندق. وتستخدم هذه النسبة المئوية في تحديد عدد النجوم التي يستحقها الفندق، وذلك حسب تقسيم لمستويات الجودة سنورده فيما يلي. وتحصل بذلك على عدد النجوم الذي يكافئ مستوى الجودة لديك، بشرط أن تفي بالمعايير المحددة في الجوانب الأساسية؛ وهي النظافة وحسن الضيافة والود وغرف النوم ودورات المياه والإفطار، هذا إلى جانب الوفاء بالحد الأدنى

لمتطلبات الحصول على مثل هذا التصنيف. على سبيل المثال، فحتى يمكن الحصول على تصنيف الأربع نجوم، فيجب أن تفي أغلب الجوانب الرئيسية بمستوى الجودة الخاص بالأربع نجوم، وأن يكون إجمالي النسبة المئوية لمدى جودة هذه الجوانب مجتمعة يتراوح بين ٧٠ في المائة و٨٤ في المائة.

نطاقات الجودة

نجمة واحدة	من ٣٠٪ إلى ٤٦٪
نجمتان	من ٤٧٪ إلى ٥٤٪
ثلاث نجوم	من ٥٥٪ إلى ٦٩٪
أربع نجوم	من ٧٠٪ إلى ٨٤٪
خمس نجوم	من ٨٥٪ إلى ١٠٠٪

تحديد عدد النجوم حسب مستوى الجودة:

على أية مؤسسة أن تفي بثلاثة عناصر للوصول إلى عدد معين من النجوم:

- الوفاء بجميع المتطلبات الخاصة بهذا العدد (انظر الجزء ٢)
- وصول إجمالي النسبة المئوية للجودة إلى النطاق المناسب (انظر الجزء السابق)
- الوفاء بمعايير الجودة الخاصة بهذا العدد في المجالات الرئيسية. وهذه هي المجالات التي تحظى بأهمية كبيرة لدى المستهلكين، وهي النظافة وحسن الضيافة وغرف النوم ودورات المياه والإفطار.

فيجب تحقيق النسبة المئوية المكافئة للدرجة الإجمالية الممنوحة أو تخطيها في ثلاثة مجالات رئيسية على الأقل. وقد بينت الأبحاث التي أجريت على العملاء أن المجالات الرئيسية هي النظافة وحسن الضيافة والإفطار وغرف النوم ودورات المياه. ويذكر هنا أن عدد البنود التي تندرج تحت كل مجال من هذه المجالات الرئيسية تمامًا كما يتنوع نطاق النسب المئوية الخاصة بالتصنيف.

ومن القواعد الأخرى التي تسري على ذلك أيضًا:

١- لا يمنح مستوى أعلى طالما لم يتم الحصول على الحد الأدنى منه.

٢- تمنح درجتين فقط للانتقال من مستوى أدنى إلى مستوى أعلى.

٣- يجب أن يحرز المؤهلون الحد الأدنى المقبول للحصول على تصنيف في أحد المستويات.

التصنيف بالنجوم

(أ) النظافة:

نجمة واحدة	من ٤٠٪ إلى ٤٩٪
نجمتان	من ٥٠٪ إلى ٥٩٪
ثلاث نجوم	من ٦٠٪ إلى ٧٤٪
أربع نجوم	من ٧٥٪ إلى ٨٩٪
خمس نجوم	من ٩٠٪ إلى ١٠٠٪

(ب) حسن الضيافة:

نجمة واحدة	من ٣٠٪ إلى ٤٩٪
نجمتان	من ٥٠٪ إلى ٦٤٪
ثلاث نجوم	من ٦٥٪ إلى ٧٤٪
أربع نجوم	من ٧٥٪ إلى ٨٤٪
خمس نجوم	من ٨٥٪ إلى ١٠٠٪

(ج) الإفطار:

نجمة واحدة	من ٣٠٪ إلى ٣٩٪
نجمتان	من ٤٠٪ إلى ٥٩٪
ثلاث نجوم	من ٦٠٪ إلى ٦٩٪
أربع نجوم	من ٧٠٪ إلى ٧٩٪
خمس نجوم	من ٨٠٪ إلى ١٠٠٪

(د) غرف النوم ودورات المياه:

نجمة واحدة	من ٢٥٪ إلى ٣٤٪
نجمتان	من ٣٥٪ إلى ٤٩٪
ثلاث نجوم	من ٥٠٪ إلى ٦٢٪
أربع نجوم	من ٦٣٪ إلى ٧٩٪
خمس نجوم	من ٨٠٪ إلى ١٠٠٪

مثال (أ): منشأة تهدف إلى الوصول إلى تصنيف الثلاث نجوم، وتحقق الآتي:

- النظافة ٦٨٪
- حسن الضيافة ٧٢٪
- الإفطار ٦٢٪
- غرف النوم ٦٧٪
- دورات المياه ٦٩٪

تمكنت هذه المنشأة بذلك من تحقيق مستويات الجودة الخاصة بتصنيف الثلاث نجوم

المجال / المستوى	١	٢	٣	٤	٥
النظافة			×		
حسن الضيافة			×		
الإفطار			×		
غرف النوم				×	
دورات المياه				×	

مثال (ب): منشأة تهدف إلى الوصول إلى تصنيف الثلاث نجوم، وتحقق الآتي:

- النظافة ٥٩٪
- حسن الضيافة ٦٤٪
- الإفطار ٥٩٪
- غرف النوم ٦٧٪
- دورات المياه ٦٩٪

لم تحقق هذه المنشأة متطلبات النظافة أو الإفطار المكافئة لتصنيف الثلاث نجوم

المجال / المستوى	١	٢	٣	٤	٥
النظافة		×			
حسن الضيافة		×			
الإفطار		×			
غرف النوم				×	
دورات المياه				×	

تعد الجوانب التالية جزءًا من تقييم الجودة:

النظافة:

- غرف النوم
- دورات المياه
- مناطق تناول وجبات العشاء
- المناطق العامة

حسن الضيافة والود:

- الحجز والوصول
- العشاء (عند تقديم هذه الخدمة) والخدمات العامة
- الإفطار
- المغادرة

الخدمات والكفاءة:

- الحجز والوصول
- العشاء (عند تقديم هذه الخدمة) والخدمات العامة
- الإفطار
- المغادرة

المناطق المحيطة بالفندق:

- المباني (من حيث مظهرها وحالتها)
- أماكن ممارسة الأنشطة والحدائق والواجهة

- ساحة انتظار السيارات (عند توفير هذه الخدمة)
- وسائل الاستجمام (عند توفيرها)

غرف النوم (من حيث جودتها وحالتها):

- الديكورات
- الأثاث والتجهيزات
- الأسرة والمفارش
- الإضاءة والتدفئة والتهوية
- إكسسوارات غرف النوم
- المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

دورات المياه والغرف المزودة بدورات مياه والمراحيض:

- الديكورات
- الأثاث والتجهيزات
- الأرضية
- الإضاءة والتدفئة والتهوية
- المناشف ومستلزمات الغسيل والزينة
- المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

جميع المناطق العامة بما فيها الردهات والقاعات والسلالم ودورات المياه:

- الديكورات
- الأثاث والتجهيزات

- الأرضية
- الإضاءة والتدفئة
- المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

غرفة تناول العشاء أو المطعم:

- الديكورات
- الأثاث والتجهيزات
- الأرضية
- الإضاءة والتدفئة
- تجهيزات الموائد
- المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

جودة الطعام:

- العشاء
- الإفطار

الحد الأدنى من المتطلبات

لا يمكن الوصول إلى المعايير المطلوبة لإقامة النزلاء دون الوفاء بجميع المتطلبات المشار إليها بالتفصيل فيما بعد. كما يجب أيضًا تحقيق الحد الأدنى من متطلبات الجودة الخاصة بتصنيف النجمة الواحدة في جميع مجالات التشغيل الخاصة بمؤشرات الجودة في الجزء الذي يستعرض دليل الجودة.

٢ـ المتطلبات التفصيلية

(٢ـ١) معايير عامة

(٢-١-١) التزامات قانونية

عليك أن تفي بجميع الالتزامات القانونية السارية التي قد تشمل:

- تدابير الوقاية من الحرائق
- نظام عرض الأسعار
- سلامة ونظافة الطعام
- التراخيص
- معايير الصحة والسلامة
- عدم التمييز
- المواصفات التجارية
- حماية البيانات
- قانون أصحاب الفنادق

قد نطلب منك ما يثبت التزامك بتغطية تأمينية ضد المسؤولية العامة، ووفاءك بجميع المتطلبات المذكورة آنفًا.

ملحوظة: من المستبعد أن تلزم أي من المؤسسات التي تقدم خدمات الإقامة إلى المقيمين القادمين من وزارة التضامن الاجتماعي أو من ملاجئ المشردين بالمشاركة في هذه الخطة.

(٢-١-٢) النظافة

تحظى النظافة بأهمية قصوى لدى النزلاء في جميع أنواع المنشآت، لذلك يتحتم توفير مستوى نظافة عالٍ والحفاظ عليه في جميع أركان المنشأة.

ينبغي أن تتسم دورات المياه وأماكن الاستحمام بالنظافة وتفوح منها رائحة منعشة، مع الاهتمام بشكل خاص بالتجهيزات والأدوات الصحية والسدادات وستائر البانيو والأرضية والمرايا والشفاطات والمناشف.

عليك أيضًا أن تولي أهمية خاصة للأشياء التي يتعامل معها النزلاء بصفة دائمة مثل المقاعد والآنية الخزفية والسكاكين والأكواب والأسرة والمفارش والأغطية.

ينبغي تنظيف جميع غرف النوم ودورات المياه وفحصها بصفة يومية لضمان مستوى عالٍ من النظافة.

(٢ـ٢) الخدمات والكفاءة – حسن الضيافة والود

(٢-٢-١) الحجز والمعلومات الخاصة به

- ينبغي التزام الأمانة التامة في وصف وسائل الراحة والتسهيلات والخدمات التي توفرها منشأتك لجميع النزلاء المقيمين والمتوقعين، سواء كان ذلك عن طريق الإعلانات أو شفهيًا أو بأية وسيلة أخرى.
- ينبغي أن توضح لنزلائك ما تشتمل عليه أسعارك التي وضعتها للإقامة والوجبات والعصائر. وعليك أن تذكر معها أيضًا مقدار تكاليف الخدمة والضرائب والتكاليف الفرعية الأخرى. ويذكر هنا أن القانون يحظر عليك تجاوز السعر الذي اتفقت عليه عند الحجز. وينبغي أن تشرح للنزلاء بالتفصيل تكاليف أية خدمات إضافية أو تسهيلات يمكن توفيرها لهم، بالإضافة إلى شروط إلغاء الحجز، إن كانت سارية. وإذا كنت تطلب دفع مبلغ معين كمقدم عند الحجز، عليك أن تخبر نزلاءك بذلك عند الحجز وتشرح لهم كيفية الحصول عليه وما إذا كان بإمكانهم استرجاع أموالهم إذا قاموا بالإلغاء.
- عندما تقوم بتدوين حجز، ينبغي أن تقوم بوصف جميع السياسات الداخلية بالتفصيل، مثل سياسة منع التدخين وطرق الدفع وشروط الإقامة.
- إذا طلب النزلاء المتوقعون رؤية محل إقامتهم قبل الحجز، فعليك أن تريهم إياه.
- عليك أن تخبر جميع الزوار المتوقعين عن أية عمليات تجديد تتم على نطاق واسع في الفندق وقد تؤثر على إقامتهم.

(٢-٢-٢) وصول الضيوف والترحيب بهم والدخول

- ينبغي أن يكون صاحب الفندق أو العاملون لديه في الخدمة في فترات الوصول والمغادرة الأساسية وفي أثناء فترات وجبات الطعام. ولا بأس في غلق أبواب الفندق فيكون على النزيل الضغط على جرس أو دق الباب للدخول.
- بعد تسجيل النزلاء، ينبغي أن يتاح لهم الدخول إلى المنشأة وغرف النوم طوال الوقت، ما لم تكن قد أخبرتهم في السابق عن أية قيود. ويمكنك إعطائهم مفتاح أو شفرة الدخول من الباب الرئيسي.
- ينبغي أن توفر خدمة تتناسب مع نوع الإقامة، وأن تتعامل على الفور مع أي استفسارات أو طلبات أو تحفظات أو مراسلات أو شكاوى من جانب النزلاء.
- يجب أن تكون هناك وسائل فعالة للضيوف تتيح لهم استدعاء صاحب الفندق أو العاملين فيه الذين يتحتم وجودهم في جميع الأوقات المناسبة (كما ذكر). وإذا كان صاحب الفندق أو العاملون فيه يعيشون في مكان بعيد عن المنشأة، فيجب توفير هاتف لهذا الغرض ووضعه في مكان متاح للجميع. وإذا كان لديك نزلاء أجانب، فعليك أن تفكر في أفضل الأساليب لمساعدتهم على فهم هذه المعلومات، وذلك باستخدام الرموز و/ أو الصور قدر الإمكان.

(٢-٢-٣) مغادرة النزلاء
• ينبغي أن تقدم التفاصيل الخاصة بالتكاليف الواجب دفعها كتابة وإيصال بـذلك إلى أي زائـر يطلبـه. وعليك أن توضح بشكل تام عنصر ضريبة القيمة المضافة على الفاتورة إن كانت سارية عليك.

(٢ـ٣) الإفطار

(٢-٣-١) متطلبات عامة
• إعداد إفطار كامل، أو على الأقل إفطار جيد يشتمل على القهوة والبسكويت.

(٢ـ٤) غرف النوم

(٢-٤-١) مساحة الغرفة ورحابتها
• ينبغي أن تحتوي جميع غرف النوم على مساحة كافية تتيح للنزلاء الحركة بسهولة بداخلها. • من المستبعد أن تفي غرف النوم التي تقل مساحتها عن المساحات التالية بالحد الأدنى من المتطلبات: • غرفة نوم بسرير لفرد واحد: ٥,٦ متر مربع / ٦٠ قدمًا مربعًا • غرفة نوم بسرير لفردين: ٨,٤ متر مربع / ٩٠ قدمًا مربعًا • غرفة نوم بسريرين: ١٠,٢ متر مربع / ١١٠ أقدام مربعة من الجدير بالذكر أنه عند تقييم مساحة غرفة النوم، تؤخذ الفراغات المحيطة بالأثاث والتجهيزات التي يمكن استغلالها في الاعتبار. وبالنسبة للفنادق التي تسعى إلى تحقيق مستوى أعلى من الجودة في هذا العنصر، فعليها أن تتجاوز بقدر كبير الحد الأدنى المذكور هنا لمساحات غرف النوم. • يجب أن يكون ارتفاع السقف في المساحة الرئيسية من الغرفة كافيًا بصورة تتيح لشخص يبلغ طوله ستة أقدام التحرك فيها دون توقف. يمكن إضافة إفريز مائل إلى الغرف طالما أنه لا يقيد من حركة النزلاء بدرجة غير مقبولة. • ينبغي أن يكون باستطاعة النزلاء فتح وغلق الأبواب والأدراج بشكل كامل دون أن تكون هناك ضرورة إلى تحريك قطعة أو أكثر من الأثاث. • يجب أن تكون الغرف العائلية ذات مساحة أكبر. ملحوظة: عندما لا يمكن الوصول إلى سرير لفردين إلا من جانب واحد فقط، فإن أقصى تصنيف يمنح للغرفة هو نجمتين.

(٢-٤-٢) الأسرة والمفارش – الحجم والجودة

الحد الأدنى لأحجام الأسرة:

- سرير لفرد واحد: ١٩٠ × ٩٠ سم / ٦ أقدام و٣ بوصات × ٣ أقدام
- سرير لفردين: ١٩٠ × ١٣٧ سم / ٦ أقدام و٣ بوصات × ٤ أقدام و٦ بوصات
- لا تقبل الأسرة التي تبلغ مساحتها ١٨٣ × ٧٥ سم / ٦ أقدام × قدمين وستة بوصات إلا للأطفال، ولا يمكنك استخدامها إلا كجزء من غرفة عائلية. أما الأسرة التي تبلغ مساحتها ١٩٠ × ١٢٢ سم / ٦ أقدام وثلاثة بوصات × ٤ أقدام، فيمكن قبولها بالنسبة للغرف الفردية فقط.
- لا تُقبل الغرف التي تحتوي على أسرة بدورين لإقامة البالغين. وينبغي أن تكون المسافة الفاصلة بين مرتبة السرير السفلي والسرير العلوي ٧٥ سم / قدمين وستة بوصات على الأقل.
- ينبغي أن تكون جميع المراتب مريحة وعليها غطاء لحمايتها وسوست من الداخل أو أن تكون مصنوعة من الفوم أو أية مادة مشابهة. ولا تقبل المراتب البلاستيكية أو المطاطية ما لم يكن من يستخدمها هم أطفال صغار.
- ينبغي أن تكون جميع الأسرة والمراتب في حالة سليمة مع وجود مسند آمن للرأس أو ما يحل محله.

(٢-٤-٣) الأسرة: الجودة والتجهيزات

- ينبغي ترتيب الأسرة يوميًا.
- ينبغي أن تكون جميع مفارش الأسرة نظيفة وبكميات كافية، وفقًا للموسم واحتياجات النزيل.
- من الناحية الأساسية، ينبغي أن يكون لكل سرير: (أ): ملاءتان وبطانيتان وغطاء سرير أو (ب): لحاف له غطاء وملاءة واحدة أو اثنتين.
- ينبغي أن تكون هناك وسادتين وأن يكون لكل شخص غطاء وسادة خاص به. إذا كانت الوسادات مصنوعة من الريش أو كان يتم استخدام الأغطية، فينبغي وجود بديل لا يسبب الحساسية يتم توفيره عند طلبه.
- ينبغي توفير مفارش سرير (من ملاءات وأكياس وسادات وأكياس الأغطية، إلى آخره) نظيفة لكل نزيل جديد. وينبغي تغيير المفارش مرة واحدة كل أربعة أيام، ما لم يوضح للنزلاء وجود سياسة بيئية تدعوهم إلى الموافقة على تغيير المفارش على فترات أطول، أسبوعيًا مثلاً.
- إذا استخدمت الأغطية في الأسرة، فينبغي توفير مفارش بديلة يتم تقديمها عند الطلب.
- ينبغي أن يكون هناك المزيد من الوسادات والبطانيات يتم تقديمها عند الطلب.

حتى تحقق أفضل جودة، نحن نقترح أن تستخدم أيضًا أغطية حامية للوسادات وأن تكون جميع الوسادات والمفارش الإضافية نظيفة ويفضل أن تكون مطوية.

ملحوظة: ١٠٠٪ من الملاءات المصنوعة من الألياف الصناعية غير مقبولة.

(٢-٤-٤) الأثاث والتجهيزات

ينبغي أن تحتوي كل غرفة نوم على:

- منضدة بجانب السرير وخزانة أو رف خاص بكل سرير. وفي حالة ما إذا كان السرير مزدوجًا فيمكن الاقتصار على خزانة أو رف واحد فقط. وليس من الضروري توفيرهما للأسرة ذات الدورين التي تبلغ فيها المسافة بين مرتبة السرير السفلي والعلوي ٧٥ سم / قدمين وستة بوصات.
- تسريحة أو ما يحل محلها على أن يكون بها مرآة.
- كرسي عادي أو كرسي صغير بلا ذراعين أو مسند.
- إذا لم تكن المنشأة تحتوي على ردهة، فينبغي وضع كرسي مريح في كل غرفة نوم لاستخدامه عند القراءة، وما إلى ذلك.
- توفير دولاب أو مساحة مناسبة لتعليق الملابس على أن تكون هناك ست حمالات لكل شخص. ويمكن الاستعانة بالدواليب التي توجد في جدار الغرفة لوضع الملابس شرط أن يكون عليها حاجز، في حين أن حاملات المعاطف أو الحاملات المثبتة بالحوائط أو وراء الأبواب غير مقبولة، إلى جانب الحاملات المعدنية.
- درج مناسب أو مساحة خاصة برف، مع إمكانية فتح وغلق الدرج بحرية.
- ستائر معتمة وشيش في جميع النوافذ، بما فيها اللوحات الزجاجية على الأبواب ونوافذ مروحية الشكل، حتى يتمتع النزلاء بالخصوصية ويتمكنون من حجب أي ضوء يأتي إليهم من خارج الغرفة.

ملحوظة: عندما تقع غرف النوم في الدور الأرضي، ينبغي أن تأخذ في الاعتبار توفير مزيد من الخصوصية باستخدام ستائر شبكية أو شيش.

(٢-٤-٥) النوافذ والتهوية

- يجب أن تحتوي كل غرفة نوم على نافذة مفتوحة واحدة على الأقل بها زجاج منفذ للضوء لتوفير إضاءة طبيعية وتهوية مناسبة. ولا تقبل الغرف التي لا تحتوي على نوافذ. ولا يمكن سد مكان النوافذ إلا بعد تصديق هيئة التخطيط المحلي على نظام التهوية المستخدم في المنشأة.
- ينبغي أن تلائم النافذة حجم الإطار الموضوعة فيه، وأن تكون سهلة الفتح والغلق وأن تظل مفتوحة عند فتحها.
- ينبغي وضع تجهيزات أمنية في جميع نوافذ غرف النوم التي يمكن الدخول إلى غرف النوم من الخارج عبرها، وهي في ذلك مثل أبواب الفناء والأبواب الزجاجية، ونوافذ الدور الأرضي والنوافذ التي تطل على مخارج حالات الطوارئ.
- ينبغي أن تبذل جهدًا في عزل غرف النوم عن الضوضاء الخارجية.
- ينبغي أن توفر عمودًا لفتح النوافذ التي توجد على الأسطح المائلة أو النوافذ المطلة على السماء والموجودة في السقف، عندما تكون هذه هي النوافذ الوحيدة التي يمكن فتحها.

(٢-٤-٦) الإضاءة

- ينبغي إضاءة غرف النوم جيدًا، وينبغي أن يكون هناك مصدر ضوء طبيعي مناسب
- كقاعدة يسترشد بها، ينبغي أن يكون المستوى الإجمالي للإضاءة هو ١٦٠ وات لغرفة الفرد الواحد و٢٢٠ وات للغرفة المزدوجة. ويمكن قبول المصابيح الكهربائية المكافئة الموفرة للطاقة.
- ينبغي أن يكون مفتاح التحكم في المصابيح الرئيسية بالقرب من الباب.
- ينبغي أن تكون هناك إضاءة مناسبة بجوار السرير يمكن التحكم فيها من كل سرير. ويمكن قبول السرير المزدوج الذي يستخدم مصباحًا واحدًا موضوعًا في منتصفه. ومن غير الضروري توفير مصابيح إضاءة بجوار الأسرة ذات الدورين التي تبلغ المسافة بين السرير السفلي والسرير العلوي ٧٥سم/ قدمين وستة بوصات. وينبغي أن تكون لجميع المصابيح الموفرة للطاقة ظلة أو غطاء، ما لم تكن موجودة للزينة.

جدول للمقارنة بين المصابيح الموفرة للطاقة ونظيرتها من المصابيح العادية

المصابيح الموفرة للطاقة	المصابيح العادية
٢٠ وات — ٢٣ وات	١٠٠ وات
١٥ وات — ١٨ وات	٧٥ وات
١١ وات — ١٣ وات	٦٠ وات
٩ وات	٤٠ وات

(٢-٤-٧) التدفئة

- ينبغي أن تكون هناك تدفئة مناسبة داخل الغرف دون أن يتحمل النزيل تكلفة إضافية عليها.
- ينبغي أن يتم توفير خدمة التدفئة بصورة أكبر عند طلب ذلك دون أن يتحمل النزيل تكلفة إضافية عليها.

لا يتم قبول الدفايات التي توضع بالغرف.

(٢-٤-٨) الأرضية

- ينبغي أن تغطى أرضية جميع غرف النوم بأكملها بالسجاد، أو طبقة خشنة من البساط المقاوم للتزحلق أو مشاية بجوار السرير.

(٢-٤-٩) تجهيزات إعداد المشروبات

- إذا لم تكن هناك أية تجهيزات لإعداد المشروبات الساخنة في حجرة النوم ولا يتم توصيلها إلى غرف النوم عند طلبها، فينبغي أن تكون هناك خدمة لتقديم المشروبات الساخنة في الصباح والمساء.
- عند توفير التجهيزات اللازمة لإعداد المشروبات داخل الغرف، فمن غير المقبول أن يتم استخدام الغلايات على الأرض لأسباب تتعلق بالسلامة.
- ينبغي أن يتم توفير اللبن الطازج عند الطلب، وينبغي أن تكون المكونات اللازمة لإعداد مشروبات ساخنة في غلافها أو يتم الاحتفاظ بها داخل عبوات مغطاة.

(٢-٤-١٠) الهواتف في غرف النوم

- عند توفير الهواتف، يجب أن يتم توضيح جميع البنود المتعلقة بتكاليف الاتصال.
- يتوقع -كحد أدنى بوجه عام- أن تطلع النزلاء على المعلومات التالية:
  - تكلفة الخمس دقائق المحلية في وقت الذروة
  - تكلفة الخمس دقائق المحلية في وقت غير وقت الذروة
  - تكلفة الخمس دقائق الخارجية في وقت الذروة
  - تكلفة الخمس دقائق الخارجية في وقت غير وقت الذروة
  - تكلفة الخمس دقائق الدولية في وقت الذروة
  - تكلفة الخمس دقائق الدولية في وقت غير وقت الذروة
- وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يكون هناك توضيح للمقصود من الاتصال المحلي والاتصال الخارجي، بالإضافة إلى تحديد أوقات الذروة وأوقات غير الذروة

(٢-٤-١١) متطلبات إضافية

ينبغي أن تحتوي كل غرفة نوم على:

- وسائل لتأمين أبواب غرف النوم من الداخل والخارج، وينبغي توفير مفتاح لاستخدامه عند الحاجة إليه.

وهناك استثناء خاص بالممتلكات القديمة أو الأثرية. فعندما لا تسمح الأبواب بتركيب قفل عليها: (أ) ينبغي أن تكون هناك إمكانية لتأمين باب غرفة النوم من الداخل، مثل المشبك أو مزلاج خاص و(ب) ينبغي أن يتم إعلام النزلاء مقدمًا أن أبواب غرف النوم الخاصة بهم لا يمكن تأمينها إلا من الداخل و(ج) ينبغي توفير مكان يمكن غلقه داخل غرف النوم لتأمين ممتلكات النزلاء القيمة مثل دولاب ودرج، وما إلى ذلك.

- صندوق للنفايات وينبغي أن يكون غير قابل للاشتعال إذا كان التدخين مسموحًا به.
- منفضة للسجائر إذا كان يسمح بالتدخين
- كوب لتناول المشروبات لكل نزيل. وينبغي أن يكون كوبًا زجاجيًا أو كوبًا بلاستيكيًا مغلفًا يتم التخلص منه بعد استخدامه.
- مقابس كهربائية كافية موضوعة في أماكن مناسبة لسلامة استخدام جميع المعدات الكهربية المتوفرة
- إرشادات مطبوعة عن كيفية الحصول على مساعدة في حالات الطوارئ في الليل. ويجب أن يتم وضع هذه الإرشادات في مكان واضح داخل غرفة النوم.
- ينبغي توفير مكواة ومنضدة للكي عند طلبها وأن يتم الإعلان عن ذلك في غرف النوم.
- يتم الاتصال تليفونيًا بالنزيل لإيقاظه في الصباح الباكر عند طلب ذلك، أو يتم توفير منبه له بدلاً من ذلك.
- بالنسبة لغرف النوم غير المزودة بدورات مياه خاصة بها، فينبغي توفير حامل لتعليق المناشف أو ما يمكن أن يحل محله وبه منشفة واحدة لليد وأخرى للحمام لكل شخص. وينبغي توفير صابون جديد مع كل مرة يتم فيها تأجير الغرفة. أما إذا كنت تستخدم أجهزة الصابون السائل، فيجب أن تهتم بشدة بنظافتها.

من أجل الوصول إلى أفضل جودة، يتم حث جميع المنشآت الفندقية على عرض التعليمات الخاصة باندلاع الحرائق في الأماكن المناسبة. وعند الحصول على شهادة تفيد التزام الفندق بمعايير مكافحة نشوب الحرائق، فينبغي وضع تنويهات أو أشكال توضيحية عن كيفية إخلاء الفندق في حالات الطوارئ وعرضها بشكل واضح في جميع غرف النوم.

(٢-٤-١٢) العناصر الإضافية

هناك بعض العناصر والملحقات التي لا تلزم الفنادق بتوفيرها، إلا أنه ستأخذ في عين الاعتبار عند تقييم الجودة إذا ما تم توفيرها. فسيتم النظر إلى مدى جودتها وعددها وطريقة عرضها ومدى سهولة استخدامها. ومن الأمثلة على ذلك الفاكهة والراديو ومجفف الشعر والحلوى والمياه المعدنية وزجاجات المياه الساخنة.

(٢ـ٥): تجهيزات دورات المياه وغرف الاستحمام وحمامات الغرف

(٢-٥-١) أمور عامة

- يجب أن توفر جميع المنشآت:
  - ماءً ساخنًا في جميع الأوقات المناسبة
  - حمامًا أو غرفة استحمام واحدة على الأقل مع حوض استحمام لكل ستة نزلاء
  - مرحاضًا واحدًا على الأقل لكل ستة نزلاء، منفصلاً عن دورة المياه وغرفة الاستحمام

عندما تكون هناك منشأة تحتوي على أربع غرف أو أقل مخصصة للنزلاء، فلا بأس في أن يجتمع الحمام أو غرفة الاستحمام مع حوض غسل اليدين والوجه والمرحاض في مكان واحد.

- إذا كانت هناك غرف نوم للنزلاء لا يوجد بها أحواض لغسل اليدين والوجه، فينبغي أن يكون هناك حوض مخصص لغسل اليدين في الحمام.
- وعندما لا يتجاوز الحد الأقصى للأشخاص المقيمين في الفندق ستة أفراد منهم المالكين، فلا بأس في الاشتراك في استخدام هذه المرافق بين النزلاء والمالكين. إلا أن هذا سوف يحد من التصنيف الذي يمكن الحصول عليه إلى نجمتين.

عند اشتراك المالك في الاستفادة من دورة المياه مع النزلاء، فينبغي أن يتجنب هو وعائلته استخدام دورة المياه لفترة طويلة في الصباح الباكر وقبل الظهر، كما ينبغي عليهم أيضًا نقل متعلقاتهم الشخصية خارج دورة المياه.

(٢-٥-٢) الغرف المزودة بحمام

التعريف بغرف النوم المزودة بدورة مياه:

هي غرف نوم مزودة بدورة مياه أو مكان استحمام ومرحاض وحوض لغسل اليدين والوجه، ويتم الدخول إليها مباشرة من غرفة النوم. والمرحاض هو حجرة قائمة بذاتها بها مصدر مناسب للتهوية. وإذا كانت غرفة الاستحمام تقع داخل غرفة النوم، فينبغي أن يكون هناك مصدر تهوية إضافي.

ومن المقبول أن يكون هناك حوض لغسل اليدين والوجه ومكان استحمام داخل غرفة النوم طالما أن المرحاض له حجرة قائمة بذاتها داخل غرفة النوم. ومن المستبعد أن تحقق غرف النوم التي تحتوي على غرف استحمام بداخلها تصنيفًا عاليًا من حيث الجودة.

إذا كانت غرفة الاستحمام تقع داخل غرفة النوم، فيجب أن يطّلع النزلاء على ذلك عند الحجز.

(٢-٥-٣) تجهيزات الغرف المزودة بدورة مياه

- من نجمة إلى ثلاث نجوم: لا يوجد حد أدنى لمتطلبات الغرف المزودة بدورات مياه. إلا أنه عند توفيرها، فسيتم تقييم جودتها كجزء من تقييم جودة دورات المياه.
- لتحقيق تصنيف الأربع نجوم، يجب أن تكون ٥٠ في المائة على الأقل من غرف النوم مزودة بحوض استحمام. وهناك فترة سماح للمشاركين الحاليين في المخطط حتى الأول من يناير من عام ٢٠٠٨ حتى يوفوا بهذا المتطلب الجديد. إلا أن المشتركين الجدد سيكون عليهم الوفاء به عند الانضمام إلى المخطط.
- لتحقيق تصنيف الخمس نجوم، يجب أن تكون جميع غرف النوم مزودة بدورة مياه كاملة أو تجهيزات حمام خاص. وهناك فترة سماح للمشاركين الحاليين في المخطط حتى الأول من يناير من عام ٢٠٠٨ حتى يوفوا بهذا المتطلب الجديد. إلا أن المشتركين الجدد سيكون عليهم الوفاء به عند الانضمام إلى المخطط.

(٢-٥-٤) تجهيزات دورات المياه الخاصة وغرف الاستحمام

التعريف بدورات المياه الخاصة:

دورات المياه الخاصة هي التي تحتوي على حوض استحمام ومرحاض، وربما تحتوي أيضًا على حوض لغسل اليدين والوجه، ويتم تخصيصها لاستخدام الأشخاص الذين يشغلون غرفة بعينها. وينبغي أن تكون دورة المياه في الدور نفسه وقريبة بدرجة معقولة من غرفة النوم، كما ينبغي أن تكون مزودة بمفتاح لغلقها وفتحها. ومن غير المقبول أن يكون طريق الوصول إلى دورة المياه الخاصة يمر عبر الردهة أو حجرة العشاء أو ما إلى ذلك.

التعريف بدورات المياه العامة:

هي التي يشترك في استخدامها ساكنو أكثر من غرفة نوم، وربما مالك الفندق وأسرته أيضًا. ومن غير المقبول أن يكون طريق الوصول إلى دورة المياه العامة عبر الردهة أو حجرة العشاء أو ما إلى ذلك.

(٢-٥-٥) تجهيزات جميع الحمامات/دورات المياه (العامة أو الخاصة أو الملحقة بغرف النوم)

ينبغي أن يكون في جميع الحمامات/ دورات المياه:

- حوض استحمام أو دش. وإذا تم توفير دش، فيجب أن يزود بلوح زجاجي ساتر أو ستارة
- مرحاض مغطى وحامل به ورق تواليت
- حوض لغسل اليدين والوجه به مرآة ومصباح فوقه أو بالقرب منه (انظر التفاصيل في الجزء ٢-٥-٨).
- حامل للصابون به قطعة صابون جديدة يتم توفيرها لكل نزيل جديد. وإذا كان يتم استخدام أجهزة الصابون السائل، فيجب أن تولي اهتمامًا كبيرًا لنظافتها.
- سلة مهملات مغلقة أو مفتوحة مع أكياس صحية يتم التخلص منها بعد استخدامها

- قفل أو مزلاج داخلي (ليس لدورات المياه الملحقة بغرف النوم). ويجب أن يكون لدورات المياه الخاصة المنفصلة قفل ومفتاح حتى يسمح للنزيل أن يكون هو المستخدم الوحيد ويمكنه ترك متعلقاته داخل دورة المياه وهو مطمئن (لا يعد هذا من متطلبات دورات المياه الملحقة بغرف النوم).
- أن تكون الأرضية مناسبة، ولتحقيق أفضل جودة يفضل استخدام الأرضيات التي يمكن تنظيفها حيث إنها أكثر صحية من السجاد.
- ستائر معتمة للنافذة من أجل الخصوصية والإحساس بالراحة
- شفاط لتوفير التهوية المناسبة أو نافذة يمكن فتحها
- توفير تدفئة مناسبة، فيجب أن تزود جميع دورات المياه المزودة بنوافذ خارجية بنظام تدفئة.
- شماعات للملابس
- وجود بساط للحمام لا يسبب الانزلاق يتم توفيره عند طلبه وذلك عندما تتسبب أرضية غرفة الاستحمام والحمام في الانزلاق.
- حامل للمنشفة أو ما يمكن أن يحل محلها. ولا يقبل استخدام جهاز تجفيف، ولكن يمكن قبول حلقة تعلق عليها المنشفة أو شماعة فوق المجفف.
- منشفة يد ومنشفة حمام نظيفة لكل نزيل. وما لم تكن هناك سياسة تهدف إلى الحفاظ على البيئة، فينبغي تغييرها مرة واحدة كل ثلاثة أيام على الأقل.
- بساط حمام نظيف لكل نزيل جديد.
- قابس لماكينة حلاقة كهربائية قريب من المرآة، ويمكن وضعه في غرفة النوم أو دورة المياه.
- يجب إضاءة جميع دورات المياه بمصباح مغطى.

ينبغي أن تكون المياه الساخنة المخصصة لدورات المياه متوفرة في جميع الأوقات المناسبة.

(٢ـ٥ـ٦) دورات المياه العامة

- من غير المقبول أن يكون طريق الوصول إلى دورات المياه يمر عبر إحدى الردهات أو غرفة العشاء وما إلى ذلك.
- لا يتم فرض تكلفة على استخدام هذه الخدمات.

بالإضافة إلى هذه المتطلبات التي أوردناها في الجزء (٢-٥-٥ تجهيزات جميع الحمامات/ دورات المياه (العامة أو الخاصة أو الملحقة بغرف النوم)، فإن جميع دورات المياه العامة ينبغي أن تحتوي على متطلبات أساسية؛ هي:

- التدفئة
- بساط حمام يتم تغييره يوميًا
- صابون إلى جانب الصابون الذي يتم توفيره في غرف النوم
- أدوات لتجفيف اليدين
- أن تكون جميع دورات المياه العامة مضاءة بشكل جيد.

(٢ـ٥ـ٧) دورات مياه النزلاء

من غير المقبول أن يكون طريق الوصول إلى دورة المياه يمر عبر إحدى الردهات أو غرفة العشاء وما إلى ذلك.

التركيبات والتجهيزات:

يجب أن تحتوي جميع دورات مياه النزلاء على:

- مرحاض مغطى وحامل به ورق تواليت
- سلة مغطاة أو مفتوحة مع أكياس صحية يتم التخلص منها بعد استخدامها
- حوض لغسل اليدين (وليس من الضروري حوض لغسل اليدين والوجه) ومياه ساخنة، وصابون ومنشفة لتجفيف اليد أو أدوات للتجفيف إذا كانت غرف نوم النزلاء لا تحتوي على حوض لغسل اليدين والوجه.
- مصباح مغطى
- شفاط لتوفير التهوية المناسبة أو نافذة يمكن فتحها.
- توفير ستائر معتمة للنافذة من أجل الخصوصية والإحساس بالراحة
- قفل أو مزلاج داخلي

(٢ـ٥ـ٨) أحواض غسل اليدين والوجه

- حتى تصل إلى تصنيف ثلاث نجوم لجميع الغرف التي لا تحتوي على حمام أو دورات مياه خاصة بها، فمن الضروري توفير أحواض لغسل اليدين والوجه بها –سواء أحواض مستقلة بذاتها أو داخل وحدة صغيرة في الغرفة. وهناك فترة سماح للمشاركين الحاليين في هذا المخطط حتى الأول من يناير عام ٢٠٠٨ للوفاء بهذا المتطلب. إلا أن المشاركين الجدد عليهم الالتزام به فور انضمامهم للمخطط.

التركيبات والتجهيزات

- يجب ألا تقل مساحة الحوض عن ٣٦ سم × ٢٤ سم / ١٤ بوصة × ٩,٥ بوصة. ويعتمد قبول هذا الحوض على شكله ووضع الصنابير، إلى آخره.

عند توفير حوض في حجرة النوم ينبغي أن تكون هناك:

- مرآة مع إضاءة فوقها أو بالقرب منها
- مشجب لتعليق المناشف وما شابه. ولا يمكن الاقتصار على جهاز تجفيف فقط. ولكن يمكن ذلك إذا كان بجواره حلقة أو مشجب لتعليق المناشف.
- مساحة تخصص لرف بجوار الحوض، ويوضع في مكان آمن.
- ماء ساخن وبارد
- منشفة يد نظيفة أو أداة لتجفيف اليدين
- صابون جديد، ويمكن استخدام جهاز الصابون السائل.

(٢-٦): وجبات النزلاء

(٢-٦-١) الإفطار

- يجب طهي جميع أصناف الطعام بصورة مناسبة والعناية بإعدادها وتقديمها.
- ينبغي توفير وجبة إفطار كاملة الطهي أو وجبة إفطار كونتنتال. ويجب أن يحتوي الإفطار على صنفين كحد أدنى. فمن غير المقبول الاقتصار على تقديم البيض واعتباره إفطارًا. وإذا لم يكن من المتوفر تقديم وجبة إفطار ساخنة، فيجب أن تطلع النزلاء على ذلك قبل قيامهم بالحجز. ويجب أن تشتمل وجبة الإفطار الخفيفة على عدد من الخيارات التالية: اللحم البارد والجبن والفاكهة الطازجة والكومبوت والمعلبات وحبوب الإفطار والعصائر والزبادي وأصناف الخبز، وبعض المشروبات الساخنة، وهي عادة الشاي والقهوة.
- يجب أن يكون صاحب الفندق و/ أو أحد العاملين حاضرًا عند تناول وجبة الإفطار للاستجابة إلى طلبات النزلاء، مثل إزالة الأطباق والتأكد من إحضار كمية كافية من الطعام.
- عند تقديم وجبة الإفطار في حجرات النوم، ينبغي أن تكون الخدمة على مستوى يكافئ أو أفضل مما لو تم تقديمها في حجرة الإفطار، وهذا يشمل خدمة تقديم المشروبات.
- يمكن تقديم الإفطار بأسلوب البوفيه المفتوح.

(٢-٦-٢) وجبة العشاء (عند تقديمها)

- يجب طهي جميع أصناف الطعام بصورة مناسبة والعناية بإعدادها وتقديمها.
- يجب توفير إحدى الوجبات النباتية على الأقل ضمن وجبات العشاء، إذا طلب منك ذلك عند الحجز.

(٢-٧): المناطق العامة

(٢-٧-١) الردهات ومناطق تناول العشاء والمطاعم والأروقة والسلالم والممرات

- ينبغي أن تكون هناك غرفة خاصة بتناول وجبات العشاء أو منطقة لتناول الإفطار، ما لم تكن الوجبات يتم تقديمها في غرف النوم فقط، وفي هذه الحالة يتحتم إخبار النزلاء بذلك عند الحجز.
- في حالة عدم توفير أجهزة تليفزيون في غرف النوم، ينبغي السماح للنزلاء بالنزول إلى الردهة على أن تكون بها أماكن مريحة للجلوس وجهاز تليفزيون ملون دون تحملهم أي تكاليف إضافية. وفي حالة اتباع سياسة تهدف إلى خلق بيئة هادئة لا إزعاج فيها، فيجب توضيح ذلك في الكتيبات الإعلانية والموقع الإليكتروني، ويجب أن يطلع النزلاء على ذلك عند الحجز، ويمكن تقديم استثناءات لذلك وفقًا لتقييم الجهة المسئولة.
- ينبغي توفير هاتف عمومي، أو تمكين النزلاء من إجراء وتلقي المكالمات الهاتفية باستخدام هاتف صاحب الفندق الخاص به. ويمكن الحصول على رسم مقابل استخدام الهاتف.
- ينبغي أن تكون الممرات والسلالم بحالة جيدة ولا تحتوي على عوائق تمنع الحركة فيها.
- ينبغي أن تكون مستويات الإضاءة في المناطق العامة مناسبة وآمنة وباعثة على الراحة. ويجب أن تحتوي أيضًا السلالم على مصدر إضاءة جيد في أثناء الليل.
- ينبغي تدفئة جميع المناطق العامة بدرجة حرارة مناسبة.

(٢-٧-٢) الأمن والسلامة

- لا بد أن يتمكن النزلاء من تمييز المدخل الرئيسي بسهولة وأن تكون هناك إضاءة على باب الدخول.
- ينبغي الحفاظ على درجة عالية من الأمن والسلامة في جميع أنحاء الفندق. وينبغي تحديث جميع المعلومات الخاصة بإجراءات الطوارئ من حين لآخر.
- يجب أن تحتوي كل غرفة نوم على ورقة بها تفاصيل توضح للنزلاء كيفية استدعاء المساعدة في حالة وقوع حالة طوارئ في أثناء الليل. وإذا أقام لديك نزلاء أجانب، فعليك التفكير في أفضل السبل لمساعدتهم على فهم هذه المعلومات، ويمكن تحقيق ذلك غالبًا عن طريق اللافتات و/ أو الأشكال التوضيحية حتى تريهم طرق الخروج من الفندق في حالة الطوارئ.
- ينبغي أن تتخذ إجراءات مناسبة لحماية سلامة النزلاء وممتلكاتهم. ويجب عليك بوجه خاص أن تأخذ في الاعتبار أمن وسلامة النزلاء المقيمين في غرف النوم التي تقع في الدور الأرضي.
- ينبغي إضاءة جميع أماكن ركن السيارات من أجل سلامة النزلاء.

(٢-٧-٣) المناطق المحيطة بالفندق وحالة المباني والمعدات

- يجب أن تكون المباني وتجهيزاتها وديكورات المناطق المحيطة بالفندق في حالة سليمة ونظيفة كما يجب أن تتناسب مع الأغراض الموضوعة لها. وينبغي العمل على تشغيل جميع المعدات الكهربية ومعدات الغاز بصورة آمنة.

(٢-٧-٤) تسهيلات أخرى

- ليس من الضروري توفير هذه التسهيلات إلا أنه في حالة توفير وسائل راحة وخدمات إضافية، فإننا سنضع في الاعتبار مستوى جودتها وعددها وأسلوب تقديمها وسهولة استخدامها عند تقييم الجودة. وقد تشمل وسائل الراحة والخدمات الإضافية حمام سباحة أو ممرات طبيعية أو ألعاب رياضية في أماكن مفتوحة أو في صالات مغلقة، أو تنظيم رحلات إلى الريف أو وجود متجر للأدوات أو مركز معلومات سياحي أو توفير المزيد من أماكن تقديم الطعام والمشروبات، أو توفير صالة كبيرة لمشاهدة التليفزيون أو خدمة الغرف.

(٢-٨) المباني الملحقة

- إذا كنت تقدم للنزلاء خدمات الإقامة في مبنى ملحق غير متصل بالمبنى الرئيسي أو له مدخل خارجي منفصل، فإن عليك أن تخبر النزلاء بذلك عند الحجز. كما يجب أن تطلعهم أيضًا على أي تغيير يطرأ على عملية الحجز إذا كانت الإقامة في أحد المباني الملحقة في مكان له مدخل خارجي خاص به، مع إخبارهم أيضًا بمكان هذا المبنى الملحق.
- يجب أن تكون الممرات أو الطرق المؤدية إلى المبنى الملحق في حالة جيدة وممهدة ومضاءة بشكل مناسب.

٣ـ دليل الجودة

(١-٣) مؤشرات الجودة

أوردنا أمثلة على مستويات الجودة المتوقعة للحصول على نجمة واحدة وحتى خمس نجوم في كل عنصر من العناصر التي يتم تقييمها.

ولا تستخدم عبارات مثل "مقبول" و"جيد" و"جيد جدًا" إلا للإشارة إلى تدرج مستوى الجودة بمصطلحات عامة فقط. فهي غير محددة أو حاسمة في وصف مستوى الجودة وذلك للتنوع الهائل في عناصر الجودة التي يمكن تقييمها. وسوف نتناول فيما يلي مؤشرات الجودة التي تمثل لدى النزلاء المستوى المطلوب لحالة الخدمات والجودة الداخلية في الفندق. ونؤكد مرة أخرى أن هذه المؤشرات ليست حاسمة أو شاملة كل عناصر الجودة.

(٢-٣) النظافة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• نجد أن جميع الأسطح نظيفة وخالية من الأتربة. • يتم تنظيف جميع الغرف بالمكنسة الكهربائية. • يتم المواظبة على ترتيب وتنظيم المناطق العامة.
نجمتان	• يتم توفير مستوى جيد من الجودة في جميع الجوانب، باستثناء بعض الجوانب التي تعاني من الإهمال.
ثلاث نجوم	• وجود ما ينم عن الاهتمام بالتفاصيل، خاصة الأتربة في الأماكن العالية والأماكن المنخفضة والمناطق التي يحتك بها النزلاء بشكل مباشر، مثل المفارش والآنية الفخارية والحمامات ودورات المياه. • المحافظة بشكل جيد على نعومة الأثاث والسجاد. • خلو جميع أماكن الفندق من الضوضاء. • تنبعث من جميع الأماكن في الفندق رائحة منعشة ونظيفة.
أربع نجوم	• تتميز الأسطح بالنظافة وبتلميعها حديثًا، ويتم استخدام أثاث وسجاد ناعم يواظب على تنظيفها جيدًا بصورة مستمرة. • الاهتمام بصورة أكبر بالتفاصيل وتبني معايير عالية في جميع الجوانب. • يتم وضع البطاطين والوسادات في أماكن تحافظ على نظافتها في غرف النوم.
خمس نجوم	• وجود زخارف محتفظة بأصالتها. • تتميز الأسطح بلمعانها وعدم تلطخها ببقع أو علامات، مع وجود ما ينم عن اهتمام كامل بالنظافة. • نعومة الأثاث والسجاد وعدم تلطخها بالبقع. • تتسم المفارش بنظافتها.

(٣-٣) حسن الضيافة والود

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تتسم بتعاملات واتصالات محدودة مع النزلاء.
نجمتان	• يتم التعامل مع جميع النزلاء دون إبطاء بأسلوب يتسم باللطف ويعود عليهم بالنفع.
ثلاث نجوم	• يتبنى صاحب الفندق أو العاملين فيه سلوكًا إيجابيًا ووديًا في تعاملهم مع النزلاء ويرتدون ملابس أنيقة ونظيفة. • يحصل النزلاء على انطباع جيد عند استقبالهم ومغادرتهم بابتسامة ترحيب.
أربع نجوم	• يقظة تامة عند تقديم الخدمة التي تتم باهتمام شديد، إلى جانب مستويات جيدة جدًا من العناية تصل إلى استخدام اسم النزيل. • السعي إلى توفير احتياجات النزلاء قبل طلبها مع بذل جهد في التعاملات والمحادثات الاجتماعية. • يشعر النزلاء كأنهم في منازلهم باستقبالهم الحار عند وصولهم.
خمس نجوم	• يُستقبل النزلاء لدى وصولهم بتحية شخصية. • العمل على معرفة احتياجات كل نزيل من النزلاء وتوقعها دون إشعارهم ببذل جهد لتلبية طلباتهم. • تقديم المزيد من الخدمات، مثل اللبن الطازج واستخدام الهاتف ومعلومات عن المناطق المحلية وتقديم توصيات بأماكن تناول الطعام في الخارج، إلى آخره. • يحصل النزيل على انطباع رائع عند استقباله وعند مغادرته.

(٣-٤) الخدمات والكفاءة

(٣-٤-١) الحجز والوصول

مؤشرات الجودة	
نجمة	• يتم تسجيل التفاصيل الأساسية الخاصة بالنزيل عند الحجز. • قد يمنع الدخول عند الوصول. • تسجيل خاص للنزلاء. • يتم توجيه النزلاء إلى غرفهم.
نجمتان	• تعامل يفي بالغرض عن طريق الهاتف عند الحجز، ويتم الحصول على مزيد من التفاصيل مثل أسماء النزلاء وعناوينهم وأرقام هواتفهم وتواريخ إقامتهم ونوع الغرف المطلوبة: لفرد واحد أم مزدوجة، وما إلى ذلك. • يطلع النزلاء على قيود الدخول عند الحجز. • إجراءات تسجيل سليمة

ثلاث نجوم	• منهج منظم في التعامل مع استفسارات النزلاء وتحفظاتهم وخطاباتهم وشكاواهم، وما إلى ذلك • الرغبة في مساعدة النزلاء عند وصولهم
أربع نجوم	• إجراءات حجز وافية تتسم بالكفاءة مع تقديم التوجيهات الضرورية للنزيل • مرافقة النزيل إلى غرفة النوم، واصطحابه لمشاهدة المناطق العامة • تعرض عليه المساعدة في حمل الحقائب.
خمس نجوم	• لا يستغرق الهاتف أكثر من خمس رنات قبل الرد عليه. • يتم التعامل مع الحجز بأسلوب حرفي، وهو ما يجعل النزيل يشعر بالترحاب به ويثق في أن التفاصيل قد تم تسجيلها بصورة دقيقة. • يرسل خطاب تأكيد بالحجز مع التوجيهات عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإليكتروني. • تعرض الغرف على النزلاء مع مساعدتهم في حمل الحقائب. وتشرح تسهيلات الإقامة والتسهيلات الموجودة في غرفة النوم. • استخدام اسم النزيل بطريقة مناسبة. • تقديم مشروب منعش عند وصول النزيل.

(٣-٤-٢) العشاء (عند تقديمه) والخدمات العامة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مهارات اجتماعية وخدمات مناسبة • توضع المناضد بشكل مناسب لتقديم الوجبات.
نجمتان	• خدمات وافية مع تبني سلوك يهدف إلى المساعدة • معرفة لا بأس بها بأصناف الطعام والمشروبات
ثلاث نجوم	• استجابة فورية لطلبات النزلاء بالحصول على مزيد من الخدمات مثل المكواة ومنضدة الكي واللبن الطازج، وما إلى ذلك. • في المؤسسات الكبرى، يتم التعامل مع جميع الطلبات أو أي اتصال مع الاستقبال بشكل فعال وبصورة سريعة تتسم بالحرفية. • عند عدم تقديم وجبة في المساء، تقدم المساعدة عند الطلب لإيجاد مكان لتناول الطعام. • عند تقديم وجبة في المساء، يتم تقديم إيضاحات شفهية أو كتابية بأطباق العشاء. • معرفة جيدة بأصناف الطعام والمشروبات • خدمة سريعة في تقديم الوجبات

أربع نجوم	• الرغبة في تقديم المزيد من الخدمات مثل تقديم اللبن الطازج عند الطلب أو تقديمه في عربة شاي • تقديم المساعدة على الفور عند السؤال عن مكان لتناول الطعام فيه • معرفة على مستوى عال بأصناف الطعام والمشروبات • خدمة أكثر يقظة، مثل تقديم الخبز مع الماء، وتنظيف المنضدة فور الانتهاء من استخدامها والتأكد من رضا النزيل بصورة مستمرة
خمس نجوم	• عند عدم تقديم وجبة طعام في العشاء، يتم توفير معلومات مفصلة و/ أو قائمة بأماكن تناول العشاء المحلية. • القيام بعرض خدمات إضافية قبل طلبها، مثل تدفئة وإضاءة غرفة النوم في الشتاء قبل وصول النزيل. وخدمات فعالة مع مستويات مهارات فنية عالية وتوقع حاجات النزيل. • وصف شامل للأطباق المتوفرة واستغراق فترة قصيرة في تقديم ألوان الطعام المختلفة • بإمكان صاحب الفندق والعاملون تقديم النصائح إلى النزيل فيما يخص قائمة الطعام.

(٣-٤-٣) الإفطار

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مهارات اجتماعية وخدمية مناسبة • توضع المنضدة التي ستقدم عليها وجبة الطعام بشكل مناسب.
نجمتان	• توفير خدمة وافية بالغرض مع العمل على مساعدة النزلاء، إلى جانب معرفة موعد وصول النزلاء إلى حجرة الإفطار • دراية لا بأس بها بالأصناف الواردة في قائمة الإفطار
ثلاث نجوم	• الحرص على ملء أطباق أصناف الطعام التي تقدم في البوفيه المفتوح كلما قلت كميتها • توضيح شفوي أو كتابي بأصناف الطعام المتوفرة لوجبة الإفطار • دراية جيدة بأصناف الطعام المقدمة • سرعة تقديم الوجبات
أربع نجوم	• اختيار أصناف طعام الإفطار الأساسية في الصباح قبل تناولها مباشرة وليس في اليوم الذي يسبقه • دراية على مستوى عال بأصناف الطعام، ووعي أكبر بتقديم الخدمة كأن يتم تقديم المشروبات الساخنة مع التوست • تنظيف المنضدة على وجه السرعة والتأكد من رضا النزلاء
خمس نجوم	• توفير قوائم طعام حسنة المنظر يتم تقديمها بشكل جيد • خدمة تتسم بالكفاءة مع مستويات عالية من المهارات الفنية والقدرة على توقع حاجات العميل • وصف شامل للأطباق المتوفرة، واستغراق فترة قصيرة في تقديم ألوان الطعام المختلفة • خدمة على قدر كبير من الوعي، وذلك بتقديم المشروبات الساخنة مع التوست، وما إلى ذلك

(٣-٤-٤) المغادرة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تقديم قدر مناسب من الخدمة عند مغادرة النزيل وإن كان التعامل المباشر معه محدود • تقدم الفاتورة عند طلبها.
نجمتان	• لا يحدث ما قد يؤدي إلى تأخير مغادرة النزيل دون سبب • حرص صاحب الفندق والعاملين على مساعدة النزيل إن كانت الفاتورة غير واضحة أو غير دقيقة
ثلاث نجوم	• اتباع إجراءات تتسم بالكفاءة في التعامل مع مغادرة النزيل • يتم إعداد فاتورة دقيقة قبل مغادرة النزلاء.
أربع نجوم	• اهتمام فوري عند استدعاء النزيل صاحب الفندق أو أحد العاملين • استعداد صاحب الفندق والعاملين به للتعامل بجميع أساليب الدفع المناسبة • تبادل المزحات عند المغادرة
خمس نجوم	• معرفة أن النزلاء المقدمين على المغادرة يريدون دفع الفاتورة، فيحرص صاحب الفندق أو العاملون به على الظهور أمامهم. • دقة الفاتورة في جميع تفاصيلها، ويتم تقديمها وشرحها بوضوح. • يتم سؤال النزلاء عما إذا كانوا استمتعوا بإقامتهم. • تقديم المساعدة بحمل الحقائب، وتقديم إرشادات بالوجهة التالية

(٣-٥) المناطق المحيطة بالفندق

(٣-٥-١) المباني (من حيث المظهر والحالة)

مؤشرات الجودة	
نجمة	• النظام والترتيب يعمان المكان، فتوجد نباتات مزروعة بجوار النوافذ وسلال معلقة وأحواض زهور كل في مكانه المناسب. • علامات تنم عن القدم وعيوب تقتصر على عدد صغير من أركان الفندق • مظهر جيد للمباني الملحقة
نجمتان	• المناطق المحيطة بالمبنى بحالة سليمة ونظيفة • العناية بحالة المنشأة بالكامل
ثلاث نجوم	• تحظى المنشأة والمباني الملحقة بها بمستوى عناية جيد. وقد تظهر على المبنى بعض الآثار الناجمة عن عوامل الطقس. • نباتات وزهور جذابة الشكل، وسلال معلقة وأحواض زهور كل في مكانه المناسب • ما زالت العلامات الإرشادية تحتفظ بحالتها الجيدة

أربع نجوم	• ممارسة أعمال صيانة جيدة جدًا للأجزاء الحجرية من المبنى وأعمال الطلاء، وإن كانت تظهر على المبنى بعض الآثار الناجمة عن الطقس. • عدد أكبر من العناصر الجمالية التي تضفي مزيدًا من الرقي على مظهر الفندق، وهو ما يشمل النباتات المزروعة بجوار النوافذ، خاصة في المنشآت التي تخلو من الحدائق.
خمس نجوم	• الالتزام بمعايير ممتازة في العناية بالمناطق المحيطة بالفندق ويشمل هذا المباني الإضافية والعلامات الاسترشادية، ولا بأس في ظهور بعض آثار القدم على المبنى. • أعمال طلاء جديدة ومتقنة، ولا توجد بقع أو أجزاء حجرية قبيحة الشكل في المباني الأكثر قدمًا. • إضافة المزيد من العناصر الجمالية مثل أحواض الزهور والنباتات تقع في أماكن مناسبة. • عناصر هندسية وديكورات جذابة الشكل • إضاءة جيدة وعلامات إرشادية واضحة

(٣-٥-٢): المساحة المحيطة بالفندق والحدائق والواجهة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مظهر يعطي انطباعًا أوليًا مناسبًا، فسلال المهملات وأماكن التخزين وضعت بنظام في أماكن تخفى عن أنظار النزلاء. • ممرات ممهدة • العناية الجيدة بطرق السيارات
نجمتان	• وضع سلال المهملات وأماكن التخزين في أماكن تخفى عن أنظار النزلاء • مؤشرات تدل بوضوح على بذل مزيد من الجهد في إضفاء لمسات أكثر جاذبية للحدائق؛ فتبدو متناسقة وتخلو من الأوراق والأغصان الميتة. • ممرات ممهدة
ثلاث نجوم	• عناية بالغة بالمساحة المحيطة بالفندق وطرق السيارات والممرات • مظهر جذاب بوجه عام • استخدام وسائل إضاءة قوية وعلامات إرشادية واضحة في الأماكن المناسبة، مثل طرق السيارات الطويلة • سهولة الوصول إلى الفندق عبرها، مع العناية بمظهر المساحة المحيطة بالفندق.
أربع نجوم	• اختفاء صندوق المهملات عن الأنظار، ويفضل وضع ستار عليه. • اتباع معايير عالية في العناية بالحديقة. وتضم بوجه عام أحواض زهور متناسقة وممرات وسياج من الشجيرات، إلى جانب الأشجار والشجيرات الأخرى التي يتم رعايتها وقصها. • دلائل تنم عن الاهتمام بالتفاصيل، مثل تمهيد المساحة المحيطة بالفندق، وخلو ممرات السيارات من الحفر وصنع حواجز جذابة الألوان وممرات واسعة

خمس نجوم	• العناية بالحواجز المحيطة بالفندق والشجيرات المحيطة به بما يضفي عليها شكلاً جذابًا، مع وجود ممرات وحواف متناسقة، وأعشاب خضراء مقصوصة في حالة جيدة وسياج مزين من الشجيرات، ويدل المظهر العام على وجود محاولة للعناية بهذا المظهر الجذاب طوال السنة. • العناية بالتفاصيل، بما فيها المنظر الطبيعي وطرق السيارات، إلى جانب الاهتمام بالحديقة بوضع أثاث خاص بها أو عناصر هندسية جذابة مثل البرجولا والتعريشة، وما إلى ذلك • إضاءة وعلامات إرشادية ممتازة موضوعة في الأماكن المناسبة

(٣-٥-٣) ساحة انتظار السيارات (إن توفر)

مؤشرات الجودة	
نجمة	• القدرة على ركن السيارات بسهولة وأمان لا بأس بها • قد تكون خدمة انتظار السيارات أقل تنظيمًا في الفنادق التي لا تقدم إلا خدمة النوم ووجبة الإفطار
نجمتان	• وجود محاولات لتنظيم الترتيبات الخاصة بركن السيارات
ثلاث نجوم	• سهولة الدخول إلى ساحة انتظار السيارات مع وضع العلامات الإرشادية في الأماكن المناسبة • إضاءة مناسبة • طريقة أكثر تنظيمًا في ركن السيارات في الفنادق التي تستقبل زوارًا غير مقيمين
أربع نجوم	• تقسيم واضح للموقف أو الساحات المخصصة لانتظار السيارات، مع وجود علامات إرشادية تحول دون اضطراب النزلاء عند الوصول
خمس نجوم	• مساحات واسعة مخصصة لانتظار السيارات، ومجهزة بعلامات إرشادية واضحة • إضاءة جيدة تقع في أماكن مناسبة • اتخاذ تدابير تتعلق بسلامة سيارات النزلاء • إنارة طرق السيارات وممرات المشاة بشكل مناسب في الليل

(٣-٥-٤) خدمات الاستجمام (عند توفيرها داخل الفندق أو خارجه)

مؤشرات الجودة	
نجمة	• توفير مرافق استجمام بمعايير لا بأس بها، ويحافظ على حالتها بحيث لا تتوقف عن التشغيل
نجمتان	• توفير مرافق استجمام بجودة مقبولة إلى حد كبير، مع الحفاظ على حالتها لتكون في صورة منظمة وسليمة
ثلاث نجوم	• توفير مرافق استجمام بمعايير جيدة مع الحفاظ على حالتها السليمة
أربع نجوم	• توفير مرافق استجمام بمعايير عالية، ويتم استخدامها وهي في حالة جيدة جدًا
خمس نجوم	• توفير مرافق استجمام بمعايير ممتازة مع الحفاظ عليها في حالة جيدة

(٣-٦) غرف النوم (من حيث جودتها وحالتها)

(٣-٦-١) الديكورات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• ديكورات وظيفية وليست جمالية، مع تناسق محدود • عدد محدود من الصور واللوحات التي تعلق على الحوائط
نجمتان	• قد تتسم الديكورات بالقدم إلا أنها محتفظة بحالتها ولم يصبها أي تلف أو خدوش
ثلاث نجوم	• ديكورات داخلية متناسقة • أغطية حوائط وأعمال طلاء ذات زخارف جيدة وجودة عالية • استغلال ورق الحائط والسقف بشكل جيد • استغلال الصور وما إلى ذلك بوضعها في الأماكن المناسبة، خاصة الحوائط البسيطة غير المزخرفة
أربع نجوم	• ديكورات على معايير عالية من الجودة، مع استخدام صور ومطبوعات ذات جودة عالية في الأماكن المناسبة • تم بذل المزيد من الجهد لإخفاء المواسير والأسلاك البارزة عن السطح
خمس نجوم	• تصميم داخلي ممتاز، مع اهتمام بالتفاصيل. وتناسق إبداعي بين النقوش والألوان والخامات • أغطية حوائط ذات جودة عالية مع زخارف صنعت بطريقة حرفية في جميع الديكورات • استخدام جذاب للصور والمطبوعات والحليات المعمارية الزخرفية الأخرى • قد يكون هناك اهتمام بالخصائص التاريخية والمباني التراثية.

(٣-٦-٢) الأثاث والتجهيزات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• توفير مستوى محدود من الأثاث والأجهزة من حيث الجودة والعدد • تناسق محدود بين الأثاث والتجهيزات • تجهيزات الإضاءة والتدفئة على جودة وأمان يتناسبان مع طراز وحجم وشكل غرفة النوم. • جميع أغطية النوافذ ملائمة لمساحتها طولاً وعرضًا وارتفاعًا، فتغطي النافذة بشكل كامل عند سحبها.
نجمتان	• عدد أكبر من قطع الأثاث التي قد تكون قديمة الطراز إلا أنها في حالة جيدة وتتناسب مع الغرض الموضوعة له. • وقد يكون الأثاث جديدًا وعلى درجة ممتازة من الجودة عند شرائه، ولكن تظهر عليه في الوقت الحالي آثار القدم والبلى والتمزق.

	• قطع أثاث لا تمنح النزلاء إحساسًا كبيرًا بالراحة. • ستائر نظيفة ذات جودة أعلى ويمكن سحبها بسهولة. • تجهيزات إضاءة وتدفئة في حالة وجودة عاليتين
ثلاث نجوم	• استخدام أثاث ذي جودة عالية، وفي حالة سليمة يمكن بها استخدامه. • توظيف جيد لعنصر التناسق • تناسب بين حجم وكمية الأثاث وبين المساحة المتاحة لها • وضع مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة مما يمنح المكان مستويات إضاءة جيدة • تركيبات إضاءة ذات جودة عالية تضفي على المكان ظلالاً مناسبة • ستائر فخمة ومهندمة
أربع نجوم	• توفير قطع أثاث وتجهيزات تتسم بجودة عالية. وليس من الضروري أن يكون الأثاث جديدًا طالما أنه ما زال يمنح إحساسًا كبيرًا بالراحة • توفير ستائر كاملة، وقد يضاف إليها عناصر جمالية مثل الحبل المستخدم في فرد الستارة وطيها
خمس نجوم	• أثاث حديث أو قديم الطراز يتسم بجودة ممتازة. وقد تظهر على بعض قطع الأثاث الممتازة بعض علامات القدم وهو ما لا يقلل من درجة امتيازها (ويتوقف ذلك على مدى تدهور حالة الأثاث). • توفير عدد أكبر من قطع الأثاث عالية الجودة التي توفر درجة أكبر من الراحة، تشمل مقعدين مريحين على الأقل. • تناسق رائع بين قطع الأثاث الناعمة التي تتمتع بجودة فائقة، إلى جانب المزيد من العناصر الجمالية مثل الوسادات الصغيرة المتناثرة. • استخدام ستائر تضفي على المكان درجة من الفخامة مع استغلال جيد للعناصر الجمالية التي تتمتع بها، مثل الدرابية والحبل المستخدم في فرد الستارة وطيها والثنيات الواسعة. وتتميز الستائر بتناسب حجمها مع حجم النوافذ بصورة ملائمة حتى تمتص الحرارة وتمنع نفاذ الضوء. • تجهيزات خاصة بالإضاءة تتمتع بجودة ممتازة، مع استخدام عدد متنوع منها. تستغل الظلال في الإضافة إلى الشكل العام للديكورات. • ينبغي أن تكون التجهيزات الخاصة بالتدفئة -مثل أجهزة التدفئة- في حالة ممتازة وإخفاؤها عن الأنظار باستخدام الطلاء أو أغطية خاصة بها.

(٣-٦-٣) الأرضية

مؤشرات الجودة	
نجمة	• أرضية مريحة عند السير على الأرضية وإن كانت هناك بعض آثار البلى والثقوب الواضحة عليها. • من غير الضروري أن يتم تجهيز الأرضية بصورة متميزة.
نجمتان	• تتمتع الأرضية بجودة مقبولة، ولكن قد يحتوي السجاد على نسبة عالية من الألياف الصناعية.
ثلاث نجوم	• أرضية مجهزة بشكل جيد وفي حالة سليمة ومريحة عند السير عليها • أرضيات خشبية في حالة جيدة • وضع طبقة تحت السجاد
أربع نجوم	• أرضية ذات جودة عالية، ولكن من غير الضروري أن تكون جديدة، وقد تظهر عليها بعض علامات القدم. أو قد تكون أكثر عصرية. • عادة ما يتم تجهيز الأرضية بشكل متميز.
خمس نجوم	• يتم تجهيز الأرضية بشكل متميز، ويعلوها سجاد يتسم بجودة عالية (مثل السجاد المصنوع من نسبة عالية من صوف في حالة ممتازة) مع طبقة سميكة تقع بأسفله. • يتم صقل الأرضيات مع تجهيزها وتخطيطها بصورة عالية الجودة.

(٣-٦-٤) الأسرة والمفارش

مؤشرات الجودة	
نجمة	• أسرة ومفارش تتمتع بجودة لا بأس بها، ولكن المراتب رقيقة والأسرة منخفضة • مسند نظيف وآمن للرأس، أو ما قد يحل محله • تقدم الأسرة للنزلاء بصورة مناسبة، حيث تكون البياضات نظيفة والأغطية في حالة جيدة • عدد مناسب من مفارش السرير، إلى جانب عدد كاف من البطانيات
نجمتان	• أسرة ومفارش تتسم بجودة مقبولة • الحفاظ على الحالة الجيدة للأسرة والمراتب • قد يخفت لون المفارش، ولكن تبذل بعض المحاولات لتناسقها.
ثلاث نجوم	• أسرة مريحة تتميز بالجودة العالية، إلى جانب مراتب سميكة وأرجل متينة. • قد تكون ألواح السرير قديمة الطراز، ولكنها في حالة جيدة. • يتم تقديم الأسرة للنزلاء وهي تتمتع بجودة عالية ونظيفة المفارش ومرتبة. • توفير المزيد من المفارش النظيفة والأنيقة، ويفضل المطوية، ويتم وضعها في غرف النزلاء.

أربع نجوم	• يتمتع السرير بمرتبة ممتازة / سميكة وقواعد قوية. • يمنح مسند الرأس درجة من الراحة. • يتم توفير أغطية أسرة على درجة عالية من الجودة، ومتناسقة مع المفارش والديكورات المحيطة. • يتاح للنزلاء اختيار نوع الوسادات، مثل الوسادات المصنوعة من الألياف الإسفنجية أو الريش. • قد تضيف الستائر القصيرة التي تقع أدنى السرير لمسة جمالية على بعض تصميمات الأسرة. • توفير المزيد من المفارش في غرف النزلاء وهي مطوية.
خمس نجوم	• أسرة تتمتع بجودة ممتازة وتتميز بالمراتب الناعمة والقواعد ذات الجودة العالية. • يمنح مسند الرأس درجة عالية من الراحة. • بياضات متناسقة يتم تنظيفها بصورة دورية مرتين على الأقل يوميًا. ويمكن للنزلاء اختيار نوع مفارش السرير، مثل الأغطية الثقيلة، أو ما يماثلها من أغطية السرير أو البطانيات المصنوعة من قماش بجودة مناسبة. • تتميز جميع الأسرة والمفارش بالجودة العالية وتناسقها مع ديكور غرفة النوم وقطع الأثاث الناعمة الأخرى. • يقدم السرير بمعايير عالية، وتستغل في ذلك الستائر القصيرة التي توضع في أدنى السرير والوسادات والبطانيات.

(٣-٦-٥) الإضاءة والتدفئة والتهوية - جودة توفير الخدمة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مستويات إضاءة مناسبة تتماشى مع طراز وحجم وشكل غرفة النوم • تدفئة فعالة للغرف في جميع الأوقات المناسبة • مستويات تدفئة تتناسب مع حجم غرفة النوم، وقد لا تعمل أوتوماتيكيًا أو بصورة ثابتة.
نجمتان	• إضاءة ذات مستويات جيدة، قد تعتمد على مصدر ضوء رئيسي وآخر بجانب السرير. وتتجاوز شدة سطوع الإضاءة الحد الأدنى الذي يتراوح بين ١٦٠ / ٢٢٠ وات. • قد يكون نظام التدفئة نظامًا مستقلاً، ولكن قد يتم التحكم فيه أوتوماتيكيًا أو حراريًا.
ثلاث نجوم	• تقع مصادر الضوء في أماكن مناسبة، مما يعطي مستويات جيدة من الإضاءة، وهو ما يسهل من التحكم فيها في أثناء الليل. • إضاءة طبيعية شديدة • مستويات فعالة من التدفئة، مما يوفر درجة حرارة منتظمة. • نظام تدفئة يتم تركيبه بشكل مناسب، ويتم التحكم فيه حراريًا.

أربع نجوم	• مستويات جيدة جدًا من الإضاءة، مع سهولة التحكم فيها. قد تستخدم مصادر إضاءة مختلفة لأسباب عملية أو جمالية، مثل المصابيح الهالوجين المسلطة لأسفل أو المصابيح العادية أو الصور المضيئة. • نظام تدفئة أوتوماتيكي يتم تركيبه بشكل مناسب، ويمكن التحكم فيه حراريًا.
خمس نجوم	• تنوع كبير في مصادر الإضاءة ذات الجودة العالية التي توضع في أماكن مناسبة وفعالة وتتناسب مع جميع الأغراض مثل القراءة واستخدام المرآة. • مصادر إضاءة سهلة التحكم، مما يعطي مستويات متنوعة للضوء حسب ما يتطلب الوضع. وقد يشمل هذا الإضاءة الرئيسية لغرفة النوم التي تضاء وتغلق من جـ ـرار الباب والسرير. • أجهزة تدفئة يتم التحكم بها حراريًا بصورة فردية. وقد لا تفي بعض أجهزة التدفئة القديمة بهذا المتطلب. • توجد مراوح من أجل راحة النزلاء عند طلبها في الطقس الحار.

(٣-٦-٦) العناصر الإضافية في غرف النوم

قاعدة عامة: لا تندرج هذه العناصر تحت فئة المتطلبات التي يلزم الوفاء بها، ولكن في حالة توفيرها فسيتم النظر إلى جودتها وعددها وطريقة تقديمها وسهولة استخدامها بعين الاعتبار عند التقييم.

وتشمل الأمثلة على ذلك مكونات وأجهزة إعداد المشروبات الساخنة، والتليفزيون الملون والراديو ومجفف الشعر وخدمة الاستعلام من غرف النوم والهاتف والفاكهة والحلوى والمياه المعلبة والأزهار أو النباتات النضرة والكتب وفرش تنظيف الملابس وأدوات الإصلاح والبسكويت وزجاجات مياه ساخنة وأدوات الكي والثلاجة وأدوات الكتابة والمناديل الورقية، إلى آخره.

مؤشرات الجودة	
نجمة	• إكسسوارات محدودة للغاية من حيث العدد والجودة
نجمتان	• عدد قليل من الإكسسوارات التي تتمتع بالجودة
ثلاث نجوم	• عدد مناسب من الإكسسوارات التي تتمتع بالجودة
أربع نجوم	• عدد كبير من الإكسسوارات التي تتمتع بالجودة العالية
خمس نجوم	• عدد كبير من الإكسسوارات التي تتمتع بجودة ممتازة

(٣-٦-٧) المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

مؤشرات الجودة	
نجمة	• ينبغي أن تفتح الأبواب والأدراج بصورة كاملة دون الحاجة إلى تحريك قطع أثاث أخرى. • تتسم الغرفة بمساحتها الواسعة التي تكفي لوضع جميع قطع الأثاث الضرورية، ولكن لا يتم الاهتمام كثيرًا بالتخطيط. • تحتوي الغرفة على مساحة تتيح حرية الحركة بدرجة معقولة دون أن تقيدها أي عوائق. وقد تشغل قطع الأثاث الكبيرة معظم مساحة الغرفة مما يجعلها أقل استغلالاً. • تتسم غرف النوم بقدرتها على عزل الصوت بدرجة لا بأس بها بحيث لا يصل إليها سوى الحد الأدنى من الأصوات الصادرة عن المواسير والردهات وما إلى ذلك.
نجمتان	• غرف النوم هنا أكبر مساحة، مع وجود المزيد من الفراغ الذي يمكن استغلاله حول قطع الأثاث والتجهيزات. • لا تزدحم الغرف بقطع الأثاث الكثيرة. • توجد أماكن جلوس مريحة وتتماشى مع نوع الإقامة. ملحوظة: عندما لا يمكن الصعود إلى سرير لفردين إلا من جانب واحد فقط، فإن أقصى تصنيف يمنح له هو نجمتين.
ثلاث نجوم	• هناك مساحة كافية تسمح بحرية الحركة ومستوى جيد من الراحة. • سهولة استخدام جميع الخدمات الملحقة بغرفة النوم. • تخطيط مناسب للأثاث حتى يتم استخدامه بصورة عملية. • يمكن مشاهدة التليفزيون (في حالة توفيره) من المكان الذي يتم الجلوس فيه أو من السرير. • يمكن الصعود إلى السرير المزدوج من كلا الجانبين. • توجد كراسي عملية ومريحة. • يوجد عدد كبير من المقابس الكهربائية لجميع الأجهزة المتوفرة.
أربع نجوم	• تخطيط جيد للأثاث يؤدي إلى أقصى استغلال للمساحات الفارغة. وقد تكون الغرف أصغر حجمًا، إلا أن المساحات الفارغة التي وضعت في الاعتبار عند التخطيط يمكن استغلالها. • يمكن الصعود إلى السرير المزدوج بسهولة جدًا من أي جانب من جانبيه. • قد يتم توفير كرسي واحد لكل نزيل. • يوجد عدد كبير من المقابس التي يسهل الوصول إليها، ووضعت لجميع الاستخدامات. • لا يصل إلى الغرفة سوى الحد الأدنى من الضوضاء.

خمس نجوم	• غرف فسيحة ومخططة جيدًا وبها أثاث يشغل أماكن مناسبة وملائمة حتى يسمح بدرجة عالية من الراحة. • يوجد مكان متوفر لحفظ الأغراض الخاصة بالنزلاء دون إشغال الحجرة وإعاقة الحركة فيها. • توجد تسهيلات ملائمة يسهل استخدامها، فلا حاجة للنزيل إلى تحريك صينية الشاي أو التليفزيون (إن كان متوفرًا) لاستخدام سطح ما، إلى جانب سهولة استخدام مقابس الكهرباء وما إلى ذلك. • كراسي سهلة ومريحة • عدد مناسب من الأسطح المستوية والنظيفة التي تتناسب مع متطلبات السوق، فالفنادق التي تسعى إلى جذب رجال الأعمال عليها تخصيص مساحة للعمل بغرف النوم. • توفير مساحة فسيحة للصعود إلى السرير المزدوج في كلا الجانبين. • لا تنفذ ضوضاء الخارج إلى غرف النوم.

(٣-٧) دورات المياه وغرف النوم المزودة بدورات مياه- الجودة والحالة

(٣-٧-١) الديكورات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• ديكورات وأسطح سيراميك لأغراض وظيفية وليست جمالية، وتفتقر إلى التناسق فيما بينها.
نجمتان	• قد تكون الديكورات قديمة، ولكن غير تالفة أو مخدوشة أو محطمة.
ثلاث نجوم	• أغطية حوائط وأعمال طلاء متقنة وذات جودة عالية. • استغلال أغطية السقف والحوائط بصورة مناسبة.
أربع نجوم	• ديكورات ذات معايير عالية قد تكون خضعت للتجديد ولكنها ما زالت لا ترقى إلى أعلى جودة، أو قد تتمتع بجودة ممتازة ولكن يشوبها بعض آثار القدم والزمن الطفيفة. • بذل بعض الجهد لإخفاء الأنابيب والأسلاك التي تعلو الأسطح.
خمس نجوم	• تصميم داخلي ممتاز، مع عناية كبيرة بالتفاصيل. وتحتفظ جميع عناصر التصميم بحالتها الأصلية. • تشطيب جميع أعمال الديكور بصورة حرفية مع ديكورات وسيراميك يتسمان بالجودة العالية. وتتسم أعمال الطلاء والدهان بخلوها من الأخطاء والعيوب. • استغلال جذاب للصور واللوحات وغيرها من الزخارف البارزة، مع العناية باختيار المواضع المناسبة لها.

(٣-٧-٢) التجهيزات والتركيبات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تركيبات لا بأس بها من حيث الجودة • أغطية نوافذ ذات حجم مناسب • وجود سطح مستوٍ لوضع أغراض النزلاء عليه • تركيبات إضاءة وتدفئة على درجة مناسبة من الجودة • مشجب مناسب وإن كان صغيرًا لتعليق المنشفة
نجمتان	• تركيبات تتمتع بجودة عالية ولكن قد تكون قديمة أو بالية • قد تفتقر تجهيزات دورات المياه إلى التناسق، وقد تستخدم أحواض بلاستيكية لغسل اليدين والوجه والاستحمام.
ثلاث نجوم	• تتمتع دورات المياه بجودة عالية وتحتوي على تجهيزات قوية ومتناسقة وتم تركيبها بصورة جيدة. • لا توجد حمامات أو دورات مياه صغيرة من تلك التي يصعب استخدامها. • مصادر إضاءة ذات جودة عالية • ستارة ذات عرض وارتفاع مناسبين للنافذة لتغطيتها بشكل كامل • رف بمساحة جيدة لوضع متعلقات النزلاء
أربع نجوم	• حمام وحوض لغسل اليدين والوجه بحجمين جيدين، مع لوح زجاجي في مكان الاستحمام أو ستارة عالية الجودة. • حمام وأحواض استحمام ذات جودة عالية – ربما مصنوعة من السيراميك / أو المينا أو المركبات الخاصة بذلك. • تركيبات ذات جودة عالية بوجه عام باستثناء آثار بلي خفيفة. وجميع محتويات المرحاض تعمل بشكل جيد ولا توجد بها أي شقوق أو صدوع أو زخارف قبيحة الشكل. • صنابير ودش بجودة عالية تتميز بضغط شديد في تدفق المياه، ويسهل التحكم فيها.
خمس نجوم	• تركيبات عالية الجودة وصلبة ومصنوعة بحرفية وفي حالة ممتازة، وتتماشى جميعها مع الشكل العام. • حمام مصنوع من قالب من الحديد أو الصلب المطلي بالمينا، مع زجاج خاص عالي الجودة يحجب مكان الاستحمام. • دش قوي، أو تركيبات عالية الجودة والحساسية، وسهلة الاستخدام ويتم التحكم بها حراريًا. • يتم توفير كمية غزيرة من المياه الساخنة طوال الوقت. • يتم توفير مساحة كبيرة مخصصة لمناديل التواليت.

(٣-٧-٣) الأرضية

مؤشرات الجودة	
نجمة	• الإحساس بقدر مناسب من الراحة عند السير على الأرضية. وقد تظهر بعض علامات القدم والثقوب بوضوح. • من الممكن ألا يتم تركيبها بصورة حرفية. تبين من واقع الخبرة العملية أن الأرضيات التي يمكن تنظيفها أكثر صحية من السجاد.
نجمتان	• أرضية تتسم بالجودة إلى حد ما، ولكن قد يحتوي السجاد على كمية كبيرة من الألياف الصناعية. • ينبغي ألا تكون حالة الأرضيات والحوائط البلاستيكية معرضة لضرر كبير.
ثلاث نجوم	• تم تركيبها بشكل مناسب، وتتميز الأرضية بجودة عالية، وفي حالة سليمة ومريحة تحت القدمين. • تتمتع الأرضيات الخشبية بحالة جيدة. • هناك طبقة مبطنة تحت السجاد.
أربع نجوم	• أرضية ذات جودة عالية، ولكن من غير الضروري أن تكون جديدة، وقد تظهر عليها بعض علامات القدم. أو يمكن استخدام أرضيات أحدث من حيث الجودة ولكن في حالتها الأصلية. • يتم عادة تركيبها بصورة حرفية.
خمس نجوم	• يتم تركيبها بصورة حرفية، ويعلوها سجاد عالي الجودة، إلى جانب السيراميك أو البلاستيك. • صقل الأرضية مع تغطيتها بسجاد عالي الجودة • استخدام مواد ذات جودة ممتازة في تركيب السيراميك على الأرضية

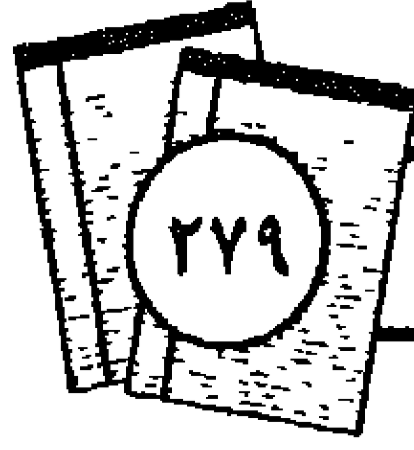
(٣-٧-٤) الإضاءة والتدفئة والتهوية

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مستويات إضاءة مناسبة تتماشى مع الشكل العام وحجم دورة المياه • توفير نظام تدفئة يتناسب مع حجم الغرفة في الأوقات المناسبة. وقد لا يعمل هذا النظام أوتوماتيكيًا، ولكن ينبغي أن يكون ثابتًا للحفاظ على سلامة النزلاء. • تهوية فعالة، ربما عن طريق النافذة فقط
نجمتان	• مستويات جيدة إلى حد ما من الإضاءة، قد تعتمد على الإضاءة الرئيسية فقط. • توفر التدفئة مستوىً جيدًا من الحرارة، وقد تكون أوتوماتيكية أو يتم التحكم بها حراريًا.

ثلاث نجوم	• إضاءة تقع في أماكنها المناسبة ولها درجة سطوع جيدة، خاصة بالقرب من المرآة، إلى جانب تمتع المكان بإضاءة طبيعية كبيرة. • مستويات تدفئة مريحة، تتناسب مع حجم الغرفة وتوفر درجة حرارة عامة ثابتة.
أربع نجوم	• مستويات جيدة جدًا للضوء خاصة أمام أو إلى جوار المرآة. • أنواع مختلفة من مصادر الإضاءة، يمكن استخدامها لأسباب عملية أو جمالية، مثل كشافات الهالوجين المسلطة لأسفل. • نظام تدفئة مناسب ويعمل أوتوماتيكيًا ويتم التحكم فيه عن طريق درجات الحرارة.
خمس نجوم	• مصادر إضاءة تقع في الأماكن المناسبة وتتسم بجودة عالية وتعطي نسبة سطوع جيدة لاستغلالها في العديد من الأغراض؛ مثل حلاقة اللحية والتزين، وما إلى ذلك. • نظام تدفئة حساس ويتم التحكم به حسب درجة الحرارة ويعمل بصورة أوتوماتيكية. قد تكون هناك بعض آلات التسخين القديمة التي لا تفي بالمتطلبات، قد يتم استخدام مشجب المناشف الساخنة كمصدر للتدفئة. • إذا كانت هناك نافذة، فينبغي أن يكون بجانبها شفاط.

(٣-٧-٥) المناشف والصابون - الجودة والكمية وطريقة العرض

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مستوى مرضٍ من الجودة مع الالتزام بالحد الأدنى لعدد وحجم المناشف • لا يتم توفير سوى قطعة صابون واحدة، ربما تكون أخرجت من غلافها أو ربما يتم استخدام عبوة صابون سائل تتسم بمستوى مقبول من الجودة. • غياب أي متعلقات شخصية للمالكين في دورات المياه العامة/ المشتركة
نجمتان	• قد تكون المناشف أكثر سمكًا ويتفق طرازها مع الشكل العام إلى حد ما. • قد تكون جودة الصابون عادية، ولكن قد يكون ما زال داخل غلافه. أما الإكسسوارات الإضافية -إن وجدت- فهي تتسم بالمستوى الأساسي للجودة والطريقة العادية في تقديمها.
ثلاث نجوم	• تنوع أفضل لمناشف التجفيف عالية الجودة • تتغير المناشف كل ثلاثة أيام على الأقل، إلا إذا كانت هناك سياسة تهدف إلى الحفاظ على البيئة وطلب من النزلاء الالتزام بها ووافقوا على ذلك، فيمكن عندها تغيير المناشف على فترات أطول. • ورق تواليت بجودة عالية، وعدد أكبر من أنواع الصابون عالي الجودة، يشمل قطع الصابون التي ما زالت في أغلفتها والشامبو، إلى آخره. ويمكن استخدام العبوات الكبيرة للعلامات المسجلة الكبيرة، ولكن ينبغي الاحتفاظ بها مغلقة.



أربع نجوم	• تنوع أكبر من المناشف الناعمة ذات الزغب، تنبعث منها رائحة تنم عن نظافتها. ويمكن إضافة قطع قماش أخرى لتجفيف الوجه. • الصابون أعلى جودة تتميز بطريقة تغليف وعرض أفضل - وربما جميعها من النوعية نفسها.
خمس نجوم	• تنوع أكبر في المناشف عالية الجودة، مثل مفارش الحمام، ورداء الحمام والملابس التحتية. • يتم تغيير المناشف كل يومين، إلا إذا كانت هناك سياسة تهدف إلى الحفاظ على البيئة وطلب من النزلاء الالتزام بها ووافقوا على ذلك، فيمكن عندها تغيير المناشف على فترات أطول. • ورق تواليت فاخر، وتنوع أكبر من أنواع الصابون عالي الجودة يتم تقديمه في صورة جيدة، مثل الصابون عالي الجودة والشامبو وكريم الشعر والكريم الملطف والمناديل الورقية وقطع من القطن الصوفي، إلى آخره.

(٣-٧-٦) المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مساحة مناسبة مع تخطيط جيد وحرية حركة كافية • ضغط مياه مناسب وصرف صحي جيد • توفير سطح مستوٍ لوضع متعلقات النزلاء عليه
نجمتان	• توفير مستوى جيد إلى حد ما من الراحة. وربما تكون المساحة محدودة، ولكن ينبغي أن يتمكن النزلاء من استخدام مرافق المكان والوصول إلى دورة المياه وحوض الاستحمام والمرحاض بسهولة ودون عناء.
ثلاث نجوم	• مساحة كافية تتيح سهولة استخدام المرافق.
أربع نجوم	• تخطيط جيد لدورة المياه وتركيباتها لتحقيق أقصى حد من الراحة وسهولة الاستخدام. • مساحة جيدة جدًا للرف المخصص لوضع متعلقات النزلاء عليه، وما إلى ذلك.
خمس نجوم	• مساحة واسعة تسمح بسهولة الوصول إلى المرافق واستخدامها. • تخطيط ملائم مع توفير كمية كبيرة من الصابون وأدوات الحلاقة وشماعات لتعليق الملابس. • لا يصل إلى دورات المياه سوى الحد الأدنى من الضوضاء الناتجة عن تحرك المياه في الأنابيب.

(٣-٨) جميع المناطق العامة بما فيها الردهات والقاعات والسلالم والحمامات

(٣-٨-١) الديكورات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• اقتصاد في الأثاث والتجهيزات من حيث الجودة والكمية لكن مع توفير كمية مناسبة منها. • ديكورات وظيفية وتنسيق محدود بينها، مع تعليق عدد محدود من الصور واللوحات على الحوائط.

نجمتان	• قد تكون الديكورات قديمة، ولكنها لم تتعرض للضرر أو الخدش أو التلف. • سعي أكبر لتحقيق مزيد من التناسق
ثلاث نجوم	• ديكورات داخلية متناسقة • أغطية حوائط وأعمال طلاء جميلة الشكل تتسم بالجودة • استخدام أغطية الحوائط والسقف بشكل جيد • استخدام الصور وما إلى ذلك في الأماكن المناسبة لها، خاصة على الحوائط البسيطة
أربع نجوم	• معايير جيدة جدًا للديكورات مع استخدام صور ومطبوعات ذات جودة عالية في الأماكن المناسبة لها • بذل بعض الجهد في إخفاء الأنابيب والأسلاك البارزة عن الأسطح
خمس نجوم	• تصميم داخلي ممتاز، مع اهتمام شديد بالتفاصيل، وتناسق إبداعي بين الطرز والألوان والخامات • أغطية حوائط ذات جودة عالية مع زخارف بديعة في جميع جوانب الديكورات • استخدام جذاب للصور واللوحات والحليات المعمارية الزخرفية الأخرى

(٣-٨-٢) الأثاث والتجهيزات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مستوى محدود في جودة وعدد قطع الأثاث والتجهيزات
نجمتان	• توفير المزيد من قطع الأثاث الذي قد يكون قديمًا ولكنه في حالة سليمة ويتناسب مع الغرض الموضوع له. وربما كان الأثاث في الماضي على درجة ممتازة من الجودة، ولكن تظهر عليه في الوقت الحالي علامات القدم والبلى. • ستائر ذات جودة أعلى ونظيفة وخالية من البقع
ثلاث نجوم	• قطع أثاث تتسم بالجودة وفي حالة جيدة ويتم استغلالها بصورة وظيفية • عدد متنوع من الكنبات و/ أو الكراسي ذات المسندين في الردهات • مصادر إضاءة تتسم بالجودة تعطي ظلالاً مناسبة • ستائر متناسقة وتتسم بالفخامة • بعض اللمسات الشخصية، مثل الكتب والمجلات ومكتب للمعلومات التاريخية في الردهات
أربع نجوم	• توفير أثاث وتجهيزات بجودة عالية. ومن غير الضروري أن يكون الأثاث جديدًا شرط أن يمنح إحساسًا كبيرًا بالراحة، ويمكن الاستعاضة عنه بأثاث جديد يتمتع بجودة مقبولة. • تنوع تركيبات ومصادر الإضاءة التي تتمتع بجودة عالية وحالة جيدة جدًا • ينبغي أن تكون مكونات الستائر كاملة، وقد يصاحبها عناصر جمالية مثل الحبل المستخدم في فرد الستائر وطيها.

خمس نجوم	• ردهة مريحة، تكون عامة منفصلة عن حجرة العشاء • تتمتع جميع قطع الأثاث بجودة وحالة ممتازتين، وقد يكون الأثاث حديثًا أو مجددًا. • تنوع أكبر في قطع الأثاث مما يعرض عددًا أكبر من خيارات الجلوس. • استخدام ستائر تضفي على المكان درجة من الفخامة مع استغلال جيد للعناصر الجمالية التي تتمتع بها، مثل الدرابية والحبل المستخدم في فرد الستارة وطيها والثنيات الواسعة. وتتميز الستائر بتناسب حجمها مع حجم النوافذ بصورة ملائمة حتى تمتص الحرارة وتمنع نفاذ الضوء • جودة ممتازة في تجهيزات الإضاءة مع وجود عدد متنوع من مصادرها. وتضيف الظلال إلى الشكل العام للديكورات. • يجب أن تكون نظم التدفئة، مثل الدفايات، في حالة ممتازة وتخفى عن الأنظار باستخدام الطلاء أو أغطية خاصة بها.

(٣-٨-٣) الأرضية

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تمنح الأرضية درجة مناسبة من الراحة عند السير عليها، وقد تكون هناك بعض آثار البلى والثقوب الواضحة. • قد لا يتم تجهيز الأرضية بصورة ممتازة.
نجمتان	• أرضية ذات جودة عالية، ولكن قد يحتوي السجاد على نسبة عالية من الألياف الصناعية.
ثلاث نجوم	• تجهيز الأرضية بشكل جيد وهي في حالة سليمة ومريحة عند السير عليها. • أرضيات خشبية أو حجرية أو أرضية في حالة جيدة ومجهزة بالسيراميك. • استخدام طبقة مبطنة تحت السجاد.
أربع نجوم	• أرضية ذات جودة عالية، ولكن من غير الضروري أن تكون جديدة، وقد تظهر عليها بعض علامات القدم. أو قد تكون أكثر حداثة ولكنها في حالة محتفظة بطبيعتها الأصلية. • عادة ما يتم تجهيز الأرضية بشكل ممتاز.
خمس نجوم	• يتم تجهيز الأرضية بشكل ممتاز، وتوضع عليها طبقة من السجاد عالي الجودة، كأن يحتوي على نسبة عالية من الصوف الممتاز مع استخدام طبقة بطانة كبيرة بأسفله. • صقل الأرضية أو تغطيتها بالسجاد أو المشايات عالية الجودة في الأماكن المناسبة

(٣-٨-٤) الإضاءة والتدفئة والتهوية – جودة توفير الخدمة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مستويات إضاءة مناسبة تتماشى مع طراز وحجم وشكل الغرفة. • مستويات تدفئة فعالة مناسبة لحجم الغرفة، ولكن قد لا يعمل نظام التدفئة أوتوماتيكيًا أو بصورة ثابتة.
نجمتان	• مستويات جيدة إلى حد كبير في قوة الإضاءة • قد يكون نظام التدفئة مستقل، ولكن قد يتم التحكم فيها أوتوماتيكيًا أو حراريًا.
ثلاث نجوم	• تقع مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة، مما يعطي مستويات جيدة من السطوع. • مستويات فعالة من التدفئة، مما يوفر درجة حرارة منتظمة. ويتم تركيب الدفايات بشكل مناسب، ويتم التحكم فيها حراريًا. • يتم العناية جيدًا بنظافة الحمامات العامة مع توفير مصدر تهوية جيد بها.
أربع نجوم	• مستويات جيدة جدًا من الإضاءة، حيث قد تستخدم أنواع مختلفة من مصادر الإضاءة لأسباب عملية أو جمالية أو أسباب متعلقة بالشكل العام للمكان، مثل مصابيح الهالوجين المسلطة لأسفل أو المصابيح العادية أو الصور المسلطة عليها الإضاءة. • يتم تركيب نظام تدفئة أوتوماتيكي مناسب، يمكن التحكم فيه حراريًا.
خمس نجوم	• تنوع كبير في مصادر الإضاءة ذات الجودة العالية مما يمنح مستويات سطوع جيدة تستخدم في جميع الأغراض مثل قراءة قائمة الطعام، وما إلى ذلك. • يتم بذل جهد حقيقي لضمان تلبية احتياجات النزلاء من التدفئة، التي يرجح أن تكون أوتوماتيكية ويتم التحكم فيها حسب درجة الحرارة، أما نظم التدفئة القديمة فلا تفي بهذه المتطلبات. ويمكن استخدام مصدر تدفئة آخر يدعم نظام التدفئة الرئيسي في الطقس شديد البرودة، مثل إشعال نيران في مدفأة خارج الفندق أو استخدام مدفئة تعمل بالفحم أو الغاز أو قطع الخشب. • تتمتع الحمامات العامة بحالة ممتازة.

(٣-٨-٥) المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تتسع الغرفة لوضع جميع قطع الأثاث اللازمة. • لا يتم الاهتمام كثيرًا بالتخطيط ولكن هناك مساحة كافية لراحة النزلاء.

	• قد تشغل قطع الأثاث الكبيرة معظم مساحة الغرفة مما يجعلها أقل استغلالاً. • بيئة مقبولة للنزلاء دون أن تكون هناك مستويات مزعجة من الضوضاء والموسيقى الصاخبة والروائح والدخان والحيوانات الأليفة، وما إلى ذلك.
نجمتان	• يجب أن تكون الغرف أكبر مساحة، مع وجود المزيد من الفراغ الذي يمكن استغلاله. • لا تحتوي الغرف على عدد كبير من قطع الأثاث. • لا يوفر المكان درجة كبيرة من الراحة للنزلاء. • توجد مساحة كافية تسمح للنزلاء بالتسجيل ودفع الفواتير.
ثلاث نجوم	• ينبغي أن تكون الردهة التي يقع فيها المالكون خالية من أسباب الفوضى وقطع الأثاث الكثيرة حتى ينعم النزلاء بالراحة عند استغلالها. • توجد مساحة كافية تمنح درجة معقولة من الراحة للنزلاء.
أربع نجوم	• قد تخصص المناطق العامة –بما فيها الردهة عند توفيرها– لاستخدام النزلاء. • تخطيط جيد للأثاث يؤدي إلى أقصى قدرة على استغلال المساحات الفارغة. وقد تكون الغرف أصغر حجمًا، ولكن المساحات الفارغة التي وضعت في الاعتبار عند التخطيط يمكن استغلالها. • لا يصل إلى المكان سوى الحد الأدنى من الضوضاء. • توجد مساحة تسمح بوضع مكتب/ منطقة استقبال حيث يقوم النزلاء بتسجيل أنفسهم ودفع الفواتير بسهولة.
خمس نجوم	• غرف فسيحة ومخططة جيدًا وبها أثاث يشغل أماكن مناسبة وملائمة حتى يسمح بدرجة عالية من الراحة، وتسهيلات ملائمة يسهل استخدامها. • كراسي سهلة ومريحة، مع وجود مساحة واسعة محيطة بها. • جو منعش وهواء طلق. • درجة عالية من الراحة مع سطح مستوي كبير للنزلاء يسمح لهم بالتسجيل ودفع الفواتير.

(٣-٩) غرفة تناول العشاء أو المطعم – الجودة والحالة

(٣-٩-١) الديكور

مؤشرات الجودة	
نجمة	• ديكورات وظيفية وتناسق محدود • عدد محدود من الصور والسجاجيد التي تعلق على الحوائط

نجمتان	• قد تكون الديكورات قديمة، ولكن غير تالفة أو مخدوشة أو ممزقة.
ثلاث نجوم	• ديكورات داخلية متناسقة • ورق حائط وأعمال طلاء ذات زخارف جيدة وبجودة عالية • استغلال ورق الحائط والسقف بشكل جيد • استخدام الصور وما إلى ذلك في الأماكن المناسبة، خاصة الحوائط البسيطة
أربع نجوم	• ديكورات على معايير عالية جدًا مع استخدام صور ومطبوعات ذات جودة عالية في الأماكن المناسبة • تم بذل المزيد من الجهد لإخفاء المواسير والأسلاك البارزة عن السطح.
خمس نجوم	• تصميم داخلي ممتاز، مع اهتمام بالتفاصيل • تناسق إبداعي بين النقوش والألوان والخامات • ورق حائط ذو جودة عالية مع زخارف ممتازة في جميع عناصر الديكورات • استخدام جذاب للصور واللوحات والحليات المعمارية الزخرفية الأخرى

(٣-٩-٢) الأثاث والتجهيزات

مؤشرات الجودة	
نجمة	• الأثاث والتجهيزات في حالة مناسبة من حيث الجودة والتنوع، إلا أن التناسق بينهما قد يكون محدودًا. وقد لا تتفق قطع أثاث غرفة العشاء مع بعضها. • تركيبات الإضاءة والتدفئة مقبولة من حيث الجودة والأمان بما يتناسب مع طراز وحجم وشكل الغرفة. • جميع ستائر النوافذ ملائمة لمساحتها، فهي بالعرض والارتفاع الكافيين.
نجمتان	• يتمتع الأثاث والتجهيزات بجودة عالية وهي في حالة سليمة ومناسبة لغرضها. وقد يستعاض عنها بأثاث كان في الماضي على درجة ممتازة من الجودة، ولكن تظهر عليه في الوقت الحالي علامات القدم والبلى. • ستائر ذات جودة أعلى ونظيفة ويمكن سحبها بسهولة. • تركيبات الإضاءة والتدفئة ذات جودة عالية وفي حالة جيدة جدًا.
ثلاث نجوم	• أثاث يتمتع بمستوى جيد من حيث الجودة والحالة، ويتناسب عدد التجهيزات مع المساحة المتوفرة. • استخدام جيد لعامل التناسق • مصادر إضاءة جيدة تعطي الظلال المناسبة وخالية من آثار طول الاستعمال • ستائر فخمة ومستوية

أربع نجوم	• يتمتع الأثاث والتجهيزات بجودة عالية وحالة جيدة. من غير الضروري أن يكون الأثاث جديدًا، ولكنه ما زال يمنح إحساسًا كبيرًا بالراحة. • ستائر مجهزة بالكامل، وقد يصاحبها بعض العناصر الجمالية مثل الحبل المستخدم في فرد الستارة وطيها.
خمس نجوم	• تتمتع جميع قطع الأثاث بجودة ممتازة، وهناك الأثاث الحديث أو المجدد أو قديم الطراز. قد تظهر على بعض قطع الأثاث الممتازة بعض علامات القدم وهو ما لا يقلل من درجة امتيازها. • تنسيق ممتاز للمفارش التي تتمتع بجودة عالية • تتمتع الستائر بثنيات واسعة ومساحة كبيرة، وتوحي بالفخامة. وقد تحتوي على الدرابية والحبل المستخدم في فرد الستائر وطيها. • جودة ممتازة في تجهيزات الضوء مع وجود عدد متنوع منها. وتضيف الظلال إلى الشكل العام للديكورات. • تجهيزات التدفئة في حالة ممتازة، مع إخفاء الدفايات عن الأنظار باستخدام الطلاء أو أغطية خاصة بها.

(٣-٩-٣) الأرضية

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تمنح الأرضية درجة مناسبة من الراحة عند السير عليها، وقد تكون هناك بعض آثار البلى والثقوب الواضحة. • من غير الضروري أن يتم تجهيزها بصورة ممتازة.
نجمتان	• أرضية ذات جودة عالية، ولكن قد يحتوي السجاد على نسبة عالية من الألياف الصناعية.
ثلاث نجوم	• أرضية مجهزة بشكل جيد، وفي حالة سليمة ومريحة عند السير عليها • أرضيات خشبية في حالة جيدة • يتم وضع طبقة بطانة تحت السجاد.
أربع نجوم	• أرضية ذات جودة عالية، ولكن قد لا تكون جديدة وقد تظهر عليها بعض علامات القدم، أو قد تكون أكثر حداثة ولكنها في حالة محتفظة بطبيعتها الأصلية. • عادة ما يتم تجهيزها بشكل ممتاز.

خمس نجوم	• يتم تجهيز الأرضية بشكل ممتاز، وتوضع عليها طبقة من السجاد عالي الجودة، كأن يحتوي على نسبة عالية من الصوف الممتاز مع استخدام طبقة بطانة كبيرة بأسفله. • صقل الأرضية أو تغطيتها بسجاد عالي الجودة

(٣-٩-٤) الإضاءة والتدفئة - جودة توفيرها

مؤشرات الجودة	
نجمة	• مستويات إضاءة مناسبة تتماشى مع طراز وحجم وشكل الغرفة. • تدفئة فعالة للغرف في جميع الأوقات المناسبة • مستويات تدفئة مناسبة لحجم الغرفة، إلا أنها قد لا تعمل أوتوماتيكيًا أو بصورة ثابتة
نجمتان	• مستويات إضاءة جيدة إلى حد كبير • قد يكون نظام التدفئة مستقل، ولكن قد يتم التحكم فيه أوتوماتيكيًا أو عن طريق درجات الحرارة.
ثلاث نجوم	• تقع مصادر الإضاءة في أماكن مناسبة، مما يعطي مستويات جيدة من الإضاءة. • مستوى كبير من الإضاءة الطبيعية • نظام تدفئة يتسم بالفاعلية، مما يوفر درجة حرارة منتظمة. • يتم تركيب نظام التدفئة بشكل مناسب، ويتم التحكم في التدفئة حراريًا.
أربع نجوم	• مستويات جيدة جدًا من الإضاءة، مع سهولة التحكم فيها. وقد تستخدم أنواع مختلفة من مصادر الإضاءة لأسباب عملية أو جمالية أو بيئية مثل المصابيح الهالوجين المسلطة لأسفل أو المصابيح العادية أو الإضاءة المسلطة على الصور. • يتم تركيب نظام تدفئة أوتوماتيكي مناسب، ومن الممكن التحكم فيه حراريًا.
خمس نجوم	• تنوع كبير في مصادر الإضاءة ذات الجودة العالية التي توضع في أماكن مناسبة وفعالة تصلح لجميع الأغراض مثل قراءة قائمة الطعام. • دفايات يتم التحكم بكل واحدة منها على حدة عن طريق الحرارة. وقد لا تفي بعض الدفايات القديمة بهذا المتطلب.

(٣-٩-٥) تجهيزات الموائد - الجودة والحالة

مؤشرات الجودة	
نجمة	• تجهيزات موائد تفي بالمعايير المقبولة، كأن تكون خفيفة الوزن ومصنوعة من الاستانلس ستيل، مع وجود مناديل ورقية مطوية طية واحدة.

نجمتان	• تناسق الآنية الفخارية والسكاكين مع بعضها بوجه عام، مع استخدام نوع أكثر جودة من المناديل. • وجود أصناف الإفطار الأساسية مثل اللبن والسكر على المائدة بالكميات التي تكفي الأعداد التي تتناول وجبة الإفطار. • وضع وعاءين مليئين بالملح والفلفل على الموائد في جميع الوجبات
ثلاث نجوم	• إعداد الموائد بشكل جيد، وهي تتناسق مع الآنية الفخارية والسكاكين • استخدام مناديل ورقية تتسم بالجودة
أربع نجوم	• استخدام آنية فخارية وسكاكين ذات جودة عالية، مع استخدام قطعة قماش أو مناديل ورقية ذات جودة عالية وممسحة و/ أو غطاء مائدة. • استخدام الزهور أو أي عناصر جمالية أخرى مناسبة للموائد
خمس نجوم	• تجهيز الموائد على أعلى معايير، مع وجود إكسسوارات وأوانٍ زجاجية تتسم بالجودة • استخدام قطع من القماش والمناديل على جودة عالية، أو موائد خشبية ومفارش يتم عرضها بصورة جميلة • استخدام عناصر جمالية أخرى توضع على المائدة ذات جودة عالية، مثل الشمع أو الزهور النضرة، بالشكل المناسب.

(٣-٩-٦) المساحة والراحة وسهولة الاستخدام

مؤشرات الجودة	
نجمة	• الغرفة واسعة بصورة تكفي لاحتواء جميع قطع الأثاث اللازمة، ولكن لا يتم الاهتمام كثيرًا بالتصميم • لا تسمع ضوضاء بالداخل • استخدام موائد بحجم مناسب مع وجود مساحة مناسبة محيطة بها • تنظيم الموائد والكراسي بصورة مناسبة
نجمتان	• تكون الغرفة أكبر مساحة، مع وجود مساحة أكبر من الفراغات حول الموائد وقطع الأثاث الأخرى يمكن استغلالها. وقد تكون الغرفة أصغر حجمًا، ولكن تخطيطها أتاح الحصول على فراغات يمكن استغلالها. • لا تحتوي الغرفة على كميات كبيرة من الأثاث.
ثلاث نجوم	• تخطيط جيد ومساحات فارغة حول الموائد تسمح للعاملين والعملاء بالمرور دون إزعاج • استخدام كراسي وموائد ذات ارتفاع مناسب • استخدام كراسي عملية ومريحة
أربع نجوم	• تخطيط جيد للأثاث يؤدي إلى أقصى استغلال للمساحات الفارغة، وقد تكون الغرف أصغر حجمًا

خمس نجوم	• غرفة واسعة وفسيحة مع تخطيطها بشكل جيد، حيث يتم تنظيم قطع الأثاث بشكل مناسب ووضعها في أماكنها المناسبة. • توفير درجة عالية من الراحة، واستخدام كراسي كبيرة وموائد واسعة • تجهيز المائدة وأماكن الجلوس بصورة تنم عن الاهتمام الشديد براحة النزلاء

(٣-١٠) جودة الطعام

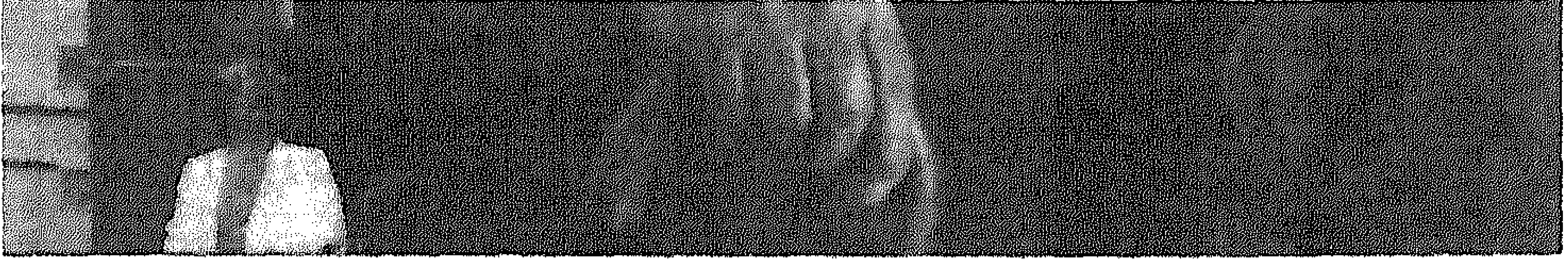
(٣-١٠-١) خدمة العشاء- جودة الطعام ودرجة حرارته وطزاجته طريقة التقديم- مظهر الطعام

مؤشرات الجودة	
نجمة	• ربما تكون هناك قائمة جاهزة بأصناف الطعام مع توفير أصناف طعام بديلة عند طلبها. • استخدام عدد محدود من عبوات التوابل أو العناصر الجمالية • تقديم بوفيه مفتوح وشرائح اللحم في صورة بسيطة
نجمتان	• تقديم الطعام في درجة حرارته المناسبة، سواء في طبق ساخن أو بارد، وذلك بما يتناسب مع نوعية الطعام • توفير عدد محدود من أصناف الطعام • العناية إلى حد ما بإعداد الوجبات بمستوى جيد
ثلاث نجوم	• تقديم الطعام بشكل جيد بشرط عدم مرور وقت طويل على طهيه، مع ضرورة طهيه بمكونات ذات جودة عالية • وجود ما ينم عن استخدام بعض المكونات الطازجة في إعداد الطعام • اهتمام خاص بجودة الطعام وليس بكثرة الأصناف المقدمة
أربع نجوم	• إعداد أصناف الطعام المختلفة بمكونات طازجة، مع العناية التامة والاهتمام بأدق التفاصيل في أثناء طهيها
خمس نجوم	• أسلوب ممتاز في الطهي مع حرص بالغ على استخدام مكونات طازجة وموسمية ومحلية في إعداد الطعام وطهيه بمهارة • عناية بالغة بجودة الطعام • اهتمام واضح وعناية بتفاصيل وأسلوب تقديم الطعام بوضع عناصر جمالية وديكورات جذابة ومناسبة، مما يجعل الطعام فاتحًا للشهية.

(٣-١٠-٢) الإفطار – جودة الطعام ودرجة حرارته وطزاجته

تقديم الإفطار – تنوع الأصناف ومظهر الطعام

مؤشرات الجودة	
نجمة	• ربما تكون هناك قائمة جاهزة بأصناف الطعام مثل العصائر وحبوب الإفطار واللحم المقدد والبيض والتوست والقهوة والشاي • تقديم أنواع الأطعمة الساخنة وطهيها بشكل جيد • يراعى تبريد العصائر وتقديم التوست مقرمشًا، وإعداد الشاي والقهوة قبل تقديمه بفترة قصيرة
نجمتان	• تقديم الطعام في درجة حرارته المناسبة، سواء في طبق ساخن أو بارد، وذلك بما يتناسب مع نوعية الطعام • توفير عدد محدود من أصناف الطعام • العناية الشديدة بإعداد الوجبات بمستوى جيد
ثلاث نجوم	• توفير أصناف متنوعة وجيدة من الطعام، مثل الفاكهة وأنواع متعددة من حبوب الإفطار إلى جانب السجق والطماطم والتوست البني أو الأبيض وعدد من الأطعمة المعلبة • تقديم أصناف البوفيه المفتوح (في حالة تقديم هذه الخدمة) • عدم مرور وقت طويل على طهي الطعام، وتقديمه في درجة حرارته المناسبة، ويتم طهي البيض عند الطلب. • اهتمام خاص بجودة الطعام وليس بكثرة الأصناف المقدمة
أربع نجوم	• تنوع أكبر في أصناف الطعام المتاحة، وقد تحتوي قائمة الطعام على "أطباق مميزة" مثل السمك المدخن • إعداد أصناف الطعام المختلفة بمكونات طازجة، مع العناية التامة والاهتمام بأدق التفاصيل في أثناء طهيها
خمس نجوم	• استخدام مكونات طازجة ذات جودة عالية في إعداد الطعام، مع توسيع دائرة اختيار أصناف الطعام المتاحة، مثل عصائر الفاكهة الطازجة، والقهوة المطحونة حديثًا والشاي بأنواعه والجبن واللحم البارد، إلى جانب عدد متنوع من أصناف الخبز عالي الجودة وبعض المعلبات منزلية الصنع • تقديم أطباق محلية مميزة و/ أو أصناف طعام منزلية الصنع • استغلال جيد للمنتجات الزراعية المحلية عند توافرها.

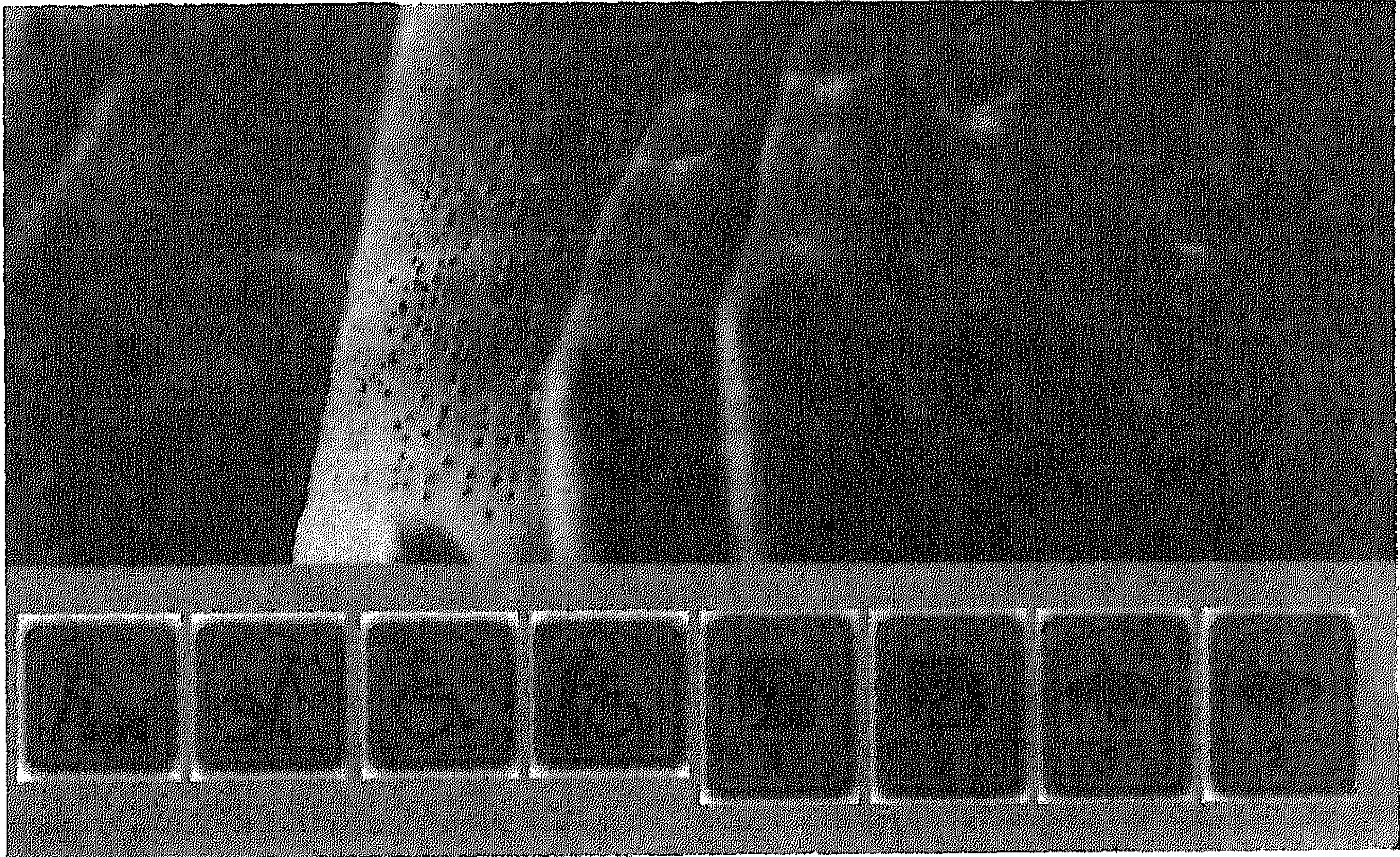


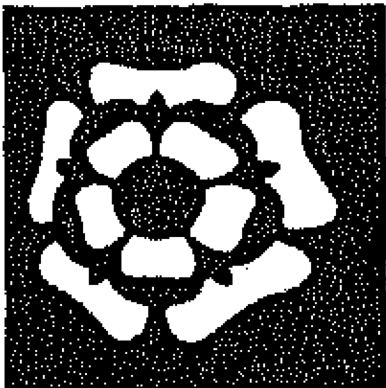
معايير الجودة

الخطة القومية لتيسير السياحة

يمثل هذا الدليل سبيلك إلى الارتقاء بمعايير تيسير السياحة التي يتوقع عملاؤك من ذوي الاحتياجات الخاصة الحصول عليها بموجب قانون مكافحة التمييز ضد المعاقين لعام ١٩٩٥. ويقدم لك أيضًا الدليل فكرة عن العائد الاقتصادي الكبير والفوائد الأخرى التي ستعود عليك عند الانضمام إلى الخطة القومية لتيسير السياحة.

من أجل خدمة عالية الجودة تثق بها





تنشيط السياحة الإنجليزية

هيئة تنشيط السياحة البريطانية

أهمية خطة تيسير السياحة لذوي الاحتياجات الخاصة

زيادة نشاطك التجاري

- يتوقع أن يكون هذا المجال أحد النشاطات التجارية الواعدة في المستقبل. فهذه السوق في نمو مطرد حيث يتجاوز عدد الأشخاص المعاقين في المملكة المتحدة عشرة ملايين شخص، فلا جدال في أنها سوق كبيرة. ففي إنجلترا وحدها، يسافر ما يفوق ٢٫٧ مليون معاق بصفة منتظمة. وهذا يمثل فرص تجارية عظيمة.
- غالبًا ما يسافر الأشخاص المعاقين مع أصدقاء لهم أو مع أسرهم أو مع القائمين على رعايتهم، وهو ما يوفر لك دخلاً إضافيًا. وغالبًا ما يقومون بالحجز مسبقًا كما أنهم غالبًا ما يعودون مجددًا بصفة منتظمة إذا ما وجدوا أن تنظيم المنشآت يلبي احتياجاتهم.
- يعاني ما يقرب من ١٤ في المائة من الأوروبيين من أحد أشكال الإعاقة، هذا بخلاف الملايين من الأشخاص الآخرين الذي تكون لديهم احتياجات خاصة عند الإقامة بعيدًا عن منازلهم لأسباب تتعلق بالسن أو ظروف معينة.
- توصلت الأبحاث إلى أن الأشخاص المعاقين يفضلون قضاء الإجازات في البيئة التي يُعتاد فيها القيام بهذا النشاط إذا ما وجدوا فيها المنشآت المناسبة لهم. كما أن العديد منهم لديه المصادر المالية التي تكفل لهم القيام بذلك.

إن السوق في تغير متواصل، فالأشخاص الذين تجاوزت أعمارهم سن الخامسة والخمسين يحصلون على عدد أكبر من الإجازات في المملكة المتحدة ويسافرون غالبًا في غير المواسم، وهو ما يقلل من الضغط الذي تتعرض له في ذروة الموسم، ويوزع حجم الطلب بشكل أكثر عدلاً على مدار السنة ويطيل من أمد مواسم العمل. وفي غضون العشرين سنة القادمة، ستكون نسبة كبيرة من السكان قد تخطت حاجز الستين عامًا، وبالتالي فإن اتباع مناهج التيسير في منشآتك سوف يساعد هذه السوق.

- الأشخاص المعاقون ليسوا مجال تسويق محدد أو مقصور على نفسه، بل هم قطاع أساسي من سوق السياحة بمجمله في المملكة المتحدة.
- أكثر من ٢٥ في المائة من جميع الرحلات السياحية، يقوم بها أشخاص تجاوزوا الخامسة والخمسين من أعمارهم، وهناك رأي بأن الأشخاص المسنين هم الفئة التي يرجح أن تكون أكثر الفئات استفادة من إجراءات التيسير. ومع زيادة عدد الأشخاص المسنين في أوروبا، فمن المتوقع أن تنمو هذه السوق.
- يستفيد كبار السن والأشخاص الذي يسافرون مع عائلاتهم من زيادة إجراءات التيسير.
- لا يمثل الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة سوى ٥ في المائة من الأشخاص المعاقين.
- إذا ما أمددت منشآتك بمزيد من سبل التيسير، فإن هذا قد يساعد النزلاء الذين يحملون حقائب ثقيلة أو الذين يتنقلون على كراسي متحركة

تحقيق فوائد للنزلاء

- تعمل على إتاحة الفرصة للنزلاء الذين يعانون من مشاكل صحية للاستفادة من خدمات المنشآت الفندقية والإقامة في أماكن بعيدة عن منازلهم.
- تحسن من جودة الإقامة لديك.
- توفر لك بيئة سلسة مما يضمن قدرًا أكبر من الرضا لدى النزلاء.
- تبث الثقة في النزلاء المحتملين عند اختيار خدمة الإقامة لديك.
- تقدم المزيد من الخدمات المفيدة لجميع نزلائك.

الالتزام بقانون مكافحة التمييز ضد المعاقين

يلزم هذا القانون الأفراد الذين يقدمون سلعًا وخدمات وتسهيلات للمستهلكين بعدم ممارسة التمييز ضد الأشخاص الذين يعانون من إعاقات.

ومن ثم، فإن على الأفراد الذين يقدمون خدمات سياحية تحقيق تقدم ملموس في تغيير أساليب العمل والسياسات والإجراءات المتبعة لتيسير منشآتهم وخدماتهم للأشخاص المعاقين.

كما ينبغي عليهم أيضًا توفير أدوات مساعدات إضافية (مثل تزويد الهواتف بأجهزة تمكن المعاقين سمعيًا من استخدام السماعات الخاصة بهم) حتى يسهل على المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة الاستفادة من الخدمات المقدمة. فعندما يعجز شخص يعاني من إعاقة جسدية عن الاستفادة من خدمة ما، فإن على مقدم هذه الخدمة أن يجد سبيلاً بديلاً في الحدود المعقولة لتوصيلها.

ينص قانون مكافحة التمييز ضد المعاقين على إلزام الجهات المعنية بتقديم الخدمات السياحية باتخاذ خطوات معقولة لتحسين خدمة أو تبديلها أو تيسيرها بحيث لا يصبح من المستحيل على شخص معاق أو من الصعب عليه بدرجة كبيرة الاستفادة منها. ويطبق هذا لصالح جميع الأفراد المعاقين، من النزلاء أو الزوار أو العاملين.

تعد الخطة القومية للتيسير إحدى الأدوات التي تلقى قبولاً واسعًا في تحسين أساليب التيسير والجودة. ولكن الوفاء بمعاييرها لا يفهم منه النجاح في الالتزام بمواد قانون مكافحة التمييز ضد المعاقين، أو حتى القدرة على الوفاء بجميع المتطلبات في جميع الأوضاع. فهذه الخطة تهدف في المقام الأول إلى الارتقاء بصناعة السياحة وتوفير بيئة أكثر تيسيرًا على ذوي الاحتياجات الخاصة، والأهم من ذلك، إتاحة الفرصة للعملاء باتخاذ قراراتهم على أساس كاف من المعرفة والمعلومات. فيعد الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير إحدى الطرق التي يمكنك من خلالها أن توضح للمستهلكين والأطراف الأخرى المهتمة أن بإمكانك تقديم مستوى معين من التيسير وأنك أخذت متطلبات النزلاء المعاقين في اعتبارك.

تنبيه!

عند التعامل مع المسائل الخاصة بالتيسير، فقد تظهر في صورة من اتخذ خطوات معقولة نحو الالتزام بقانون مكافحة التمييز ضد ذوي الاحتياجات الخاصة.

البدء في الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير

يوفر لك الاشتراك في الخطة القومية للتيسير على ذوي الاحتياجات الخاصة التابعة لهيئة تنشيط السياحة البريطانية تصنيفًا معترف به محليًا يمكنك استخدامه في الارتقاء بالمنشآت المفتوحة لخدمة النزلاء، كما يوفر قدرًا من المعلومات يتيح للنزلاء المحتملين اتخاذ قراراتهم على أساس من المعرفة.

قد ترى أنك بحاجة إلى الاطلاع على مزيد من المعلومات قبل أن تقرر التقدم للحصول على تقييم من قبل الخطة القومية التابعة لهيئة تنشيط السياحة البريطانية. ونورد فيما يلي التفاصيل الخاصة بالمراحل الخمس التي يمكنك تنفيذها وتساعدك على تحديد ما إذا كان ينبغي أن تتقدم إليها أم لا.

المرحلة الأولى: الاستطلاع الذاتي التابع للخطة القومية للتيسير (تحديد المشكلات)

حتى نساعدك في الإقدام على الانضمام للخطة القومية للتيسير، يمكنك إجراء التقييم الخاص بك باستخدام الاستطلاع الذاتي التابع للخطة القومية للتيسير الوارد في الدليل.

سوف يساعدك التقييم في تحديد وضعك الحالي في مؤسستك وعلاقته بمتطلبات الخطة القومية للتيسير، بالإضافة إلى معرفة ما يلزم تغييره لتحقيق أي من المستويات المتعددة لمعايير التيسير الخاصة بالإعاقات الحركية والسمعية والبصرية – إن كان هناك ما يلزم تغييره. ويمكن استغلال هذا الاستطلاع الذاتي كخطة للعمل الذي يجب إنجازه وطريقة لتسليط الضوء على مواعيد الانتهاء منه والتكاليف المرتبطة به.

إذا كنت ترى أن بإمكانك تحقيق أحد مستويات التيسير، فيمكنك الحصول على قوائم الاستطلاع الذاتي عن طريق البريد أو تحميلها وتشمل المجموعة الأولى قوائم استطلاع ذاتي خاصة بالمستوى الأول والمستوى الثاني للنزلاء الذين يعانون من إعاقة حركية، وقائمة واحدة للنزلاء الذين يعانون من إعاقة سمعية وإعاقة بصرية. ويمكنك من خلال قوائم الاستطلاع الذاتي هذه الحصول على وثيقة سارية إلى جانب خطة عمل والبيانات المستخدمة في الإرشادات الخاصة بإجراءات التيسير وشرائط تسجيل تدريبية وكارنيه الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير الذي يمكنك إبرازه إذا ما تشكك أحد في السياسات التي تتبعها في إجراءات التيسير.

يمكن إجراء زيارات استشارية تساعدك في الحصول على المزيد من المعلومات وفي تحقيق المستويات المتعددة لمعايير التيسير الخاصة بالإعاقات الحركية والسمعية والبصرية.
تجدر الإشارة هنا إلى أن هناك تكلفة تدفع مقابل هذه الخدمة، ولكن كثير من العاملين في قطاع السياحة وجدوا أن الفائدة التي تعود عليهم من هذه الخدمة تفوق تكلفتها بكثير.

تنبيه!
تعرف على ما يجب عليك فعله بملء الاستطلاع الذاتي الخاص بالخطة القومية للتيسير.

الاستطلاع الذاتي التابع للخطة القومية للتيسير

الاستطلاع الذاتي التابع للخطة القومية للتيسير

الإعاقة السمعية س١ وس٢، والإعاقة البصرية ص١ وص٢.

س١ وص١ هما الحد الأدنى للمتطلبات. وس٢ وص٢ هما المتطلبات التي يوصى بها.

البند	الوضع الحالي	الوضع في المستقبل بعد التطوير	التاريخ
العنوان			
العنوان بالتفصيل			
نوع البناية			
الخدمات التي تقدمها			
الإقامة			
المبيت			

المرحلة الثانية: إعداد خطة العمل

يمكنك استخدام المعلومات التي أوردتها في الاستطلاع الذاتي لإعداد خطة عمل. تساعدك خطة العمل في تحديد كيفية التغلب على المشكلات التي تواجه إجراءات التيسير في مؤسستك عبر إدخال تغييرات مادية وتدريب العاملين بخلاف إجراءات أخرى. كما أنها قد تساعدك أيضًا على التمييز بين الإجراءات الضرورية والتحسينات منخفضة التكلفة التي يمكنك تنفيذها في أثناء إجراء الصيانة الدورية (مثل إعادة تنظيم الديكورات أو الاستبدال الدوري للأثاث والتجهيزات). كما أن خطة العمل هذه سوف تساعدك على توزيع تكلفة التحسينات على فترات طويلة من الوقت.

تعد كثير من الإجراءات التي يمكنك اتخاذها في زيادة إجراءات التيسير من الأمور البديهية. فالأمر لا يتطلب سوى إجراء بعض التغييرات البسيطة على التصميم والاستغلال الأمثل لبيان إجراءات التيسير وتدريب العاملين بصورة أفضل. وكما سبق أن ذكرنا، فإن الفائدة التي تعود من وراء هذه الإجراءات لا تقتصر على المعاقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة فقط، وإنما قد يستفيد منها عملاء آخرون مثل كبار السن أو الأسر التي تصطحب أطفالها في عربات أطفال. فعلى سبيل المثال، انظر الجزء الخاص بتلميحات سريعة في "طرق سهلة لتحسين معايير التيسير والجودة" أو "هل فكرت في".

ويمكنك الاطلاع على عناصر أخرى تمكنك من اتخاذ الطريق السليم في التفكير في الجزء الخاص بـ"قائمة المعايير الرئيسية" والأسئلة التي قد يطرحها الأشخاص المعاقين عن إجراءات التيسير لديك في منشأتك.

يعد إدراك العاملين بإجراءات التيسير أحد الجوانب المهمة في تطبيقها. فينبغي أن تضع في الاعتبار ضمن خطة العمل التي وضعتها توفير برامج تدريبية لهم حتى تضمن أن يتمتع طاقم العاملين لديك بالسلوكيات المناسبة والشعور بالثقة للترحيب ومساعدة الأشخاص المعاقين؛ حيث تعزز البرامج التدريبية الخاصة بمساواة المعاقين – مثل التي تقدمها المجالس السياحية الإقليمية – الإدراك والفهم لدى العاملين والمعاقين على حد سواء وتحسن من خبراتهم.

اكتشف المزيد عن ذلك في الجزء الخاص بـ"رحب بالجميع". ولمزيد من التفاصيل عن الاتصال بالهيئات الخاصة بالمعاقين وموردي المنتجات، فرجاءً ارجع إلى كتيب معايير الخطة القومية للتيسير.

المرحلة الثالثة: بيان إجراءات التيسير (خطة التنفيذ)

لا تلجأ إلى الحصول على استشارات أو تقييم لإجراءات التيسير من جهات غير مصدق عليها. وتأكد دومًا من أن مستشاري إجراءات التيسير مؤهلين لمنحك الاستشارة، واطلب الحصول على مراجع إن احتجت إليها. ويمكن لهيئة السياحة للجميع أن تساعدك في ذلك (ستجد وسائل الاتصال بها في نهاية كتيب معايير الخطة القومية للتيسير.)

يلعب بيان إجراءات التيسير دورًا في جذب العملاء المحتملين، كما أن هذا البيان يبرهن على التزامك بإجراءات التيسير. ويمكن لهذا البيان أن ينظم خططك المستقبلية بتحقيق مستويات أعلى في التصنيف. ويمثل هذا البيان تعبيرًا عن عزمك على تنفيذ أي من الإجراءات الواردة فيه، وذلك كما هو موضح في خطة العمل.

ويمكن استغلال المعلومات التي أوردتها في خطة العمل إلى جانب بيان إجراءات التيسير في عملية التسويق الخاصة بك. وقد ترغب أيضًا في إضافة أشكال بيانية توضح تصميم وأبعاد المنشأة، حتى يمكن للنزلاء المحتملين تقييم إجراءات التيسير التي اتبعتها بأنفسهم. ويمكن وضع صور بهذه الإجراءات على الموقع الإليكتروني إذا كان لديك واحدًا، حيث إن وضع صور للمطبخ ومكان الإقامة ودورات المياه التي تم إعدادها بصورة تراعي إجراءات التيسير لذوي الاحتياجات الخاصة أمر مفيد بالنسبة لك.

بيان إجراءات التيسير
معايير الجودة في فندق LEISURE COMPLEX
إنجلترا

بموجب معايير الجودة في فندق LEISURE COMPLEX نلتزم بتوفير إجراءات التيسير لجميع النزلاء.
ونحن حاليًا نقدم:

- منحدر مائل مصمم خصيصًا لهذا الغرض ومجموعة من أماكن الانتظار بجوار الطريق، إلى جانب ساحة لانتظار السيارات بجوار المدخل الرئيسي المطابق لشروط التيسير.
- باب دخول أوتوماتيكي يتم الوصول إليه عبر ستة درجات حجرية عريضة حوافها بارزة ولها حاجز من كلا الجانبين.

ينبغي أن يكون بيان إجراءات التيسير (وهو يختلف عن بيان إجراءات التيسير الخاص بأغراض البناء) واضحًا، ويتم تقديمه في صورة وثيقة بشكل جيد على الموقع الإليكتروني أو الكتيبات الإعلانية أو المراسلات أو المؤتمرات، وما إلى ذلك. وينبغي أن يحتوي على تفاصيل دقيقة ومحددة عن الإجراءات المتبعة داخل المنشأة ومن شأنها التيسير على المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة. فيعد هذا البيان إحدى طرق تسليط الضوء على إجراءات التيسير المتاحة في الوقت الحالي وما يزمع تطويره أو إدخاله في المستقبل، وهو ما يتيح للزائر المحتمل تحديد قدرة المنشأة على تلبية متطلباته.

حتى تساعد النزلاء، احرص على أن يكون البيان مختصرًا بأكبر قدر ممكن، وربما يتم ذلك عن طريق وضعه في صورة تعداد نقطي أو رقمي. واحرص على تحديث البيان بصفة مستمرة عند اكتمال أي تطويرات أو التخطيط لها.

تمثل المعلومات الخاطئة في بيان إجراءات التيسير الفرق بين الحصول على إجازة أو زيارة ممتعة وبين كارثة يتعرض لها النزيل. وقد أورد المجلس الأعلى للسياحة في ويلز أمثلة على بيانات إجراءات التيسير ويمكنك الاطلاع عليها في الموقع الإليكتروني www.wtbonline.gov.uk.

أمثلة على البنود والمعلومات التي يمكنك ذكرها في بيان إجراءات التيسير:

- توفير وسائل نقل عامة
- ساحة انتظار للسيارات وأماكن لركنها
- خدمة حمل الحقائب من السيارات

- درجات سلم في المداخل
- أبواب أوتوماتيكية أو دوارة
- دور أرضي كامل
- تجهيزات يتم الإعداد لها لتغيير الارتفاع في الدور الأرضي
- عدد الأدوار وأماكن المصاعد
- مميزات المصعد، مثل المصاعد التي تعمل بالصوت والمصاعد المجهزة بمفاتيح يتم قراءتها بطريقة بريل والمصاعد التي تعمل باللمس والمصاعد التي تعمل بالإشارة وإجراءات الطوارئ
- التعامل باستخدام طريقة بريل أو اللمس أو الإشارة
- تسهيلات يتم توفيرها في أماكن الإقامة مثل أجهزة تليفزيون بها قناة معلومات وغلايات شاي تعمل بالبطاريات
- توفير إجراءات تيسير في مرافق الترفيه
- مداخل بديلة للمبنى
- معلومات خاضعة لإجراءات التيسير: مثل قوائم الطعام والكتيبات الإعلامية والمعلومات والموقع الإليكتروني
- تدريب العاملين
- ألوان متباينة في الأرضيات والحوائط والمداخل والأثاث
- تفاصيل عن تسهيلات الإقامة المهيأة حسب إجراءات التيسير
- سياسة قبول كلاب المساعدة
- توفير خدمة الغرف مثل توفير الخدمة لأربع وعشرين ساعة
- توفير خدمة النادل
- ردهات ذات إضاءة جيدة
- توفير شبكة هاتف محمول
- تأجير معدات مثل الآلات الرافعة والكراسي المتحركة
- توفير غرف متصلة ببعضها
- أماكن الإقامة المهيأة حسب إجراءات التيسير والمرافق الأخرى

الترحيب بالجميع

المرحلة الرابعة: تدريب العاملين

اهتم بتدريب جميع العاملين لزيادة وعيهم بالإعاقة. فعلى سبيل المثال؛ يوفر لهم البرنامج التدريبي "الترحيب بالجميع" الذي يستغرق يومًا واحدًا نصائح

تنبيه!

لمزيد من التفاصيل عن أقرب مكان يقدم البرنامج التدريبي "الترحيب بالجميع"، اتصل رجاءً بمكتب المجلس الأعلى للسياحة في منطقتك.

وإرشادات عملية عن توفير أفضل الخدمات للعملاء الذين يعانون من الإعاقة أو لديهم احتياجات خاصة.

ولا يعد حضور البرنامج التدريبي "الترحيب بالجميع" شرطًا للانضمام إلى الخطة القومية للتيسير على ذوي الاحتياجات الخاصة والمعاقين، ولكنه يعد دليلاً قيِّمًا يرشدك إلى أفضل الأساليب لتحقيق ذلك. ونحن نطلب منك عند الانضمام أن تقدم لنا شهادة تدل على توفيرك لبعض البرامج التدريبية للعاملين.

ويعتمد البرنامج التدريبي "الترحيب بالجميع" على تدريبات بالفيديو لتغطية الإعاقات الحسية والحركية والتعليمية، ويركز على مسئولية أفراد طاقم العاملين عن التواصل الفعال وتعزيز إجراءات التيسير وتقديم خدمة على جودة عالية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهو ما يشكل جانبًا رئيسًا في إدخال إجراءات التيسير على نشاطك التجاري.

ويضمن هذا البرنامج التدريبي أيضًا أن المشاركين على دراية بقانون مكافحة التمييز ضد المعاقين والخطة القومية للتيسير.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه عند إنهاء هذا البرنامج التدريبي بنجاح، يحصل المشارك على شهادة وشارة بذلك.

ملحوظة: "الترحيب بالجميع" هو برنامج تدريبي يستغرق يومًا بأكمله، ويقدم معه الغداء ومشروبات، وهناك تكلفة مقابل الاشتراك فيه.

قالت واحدة من الأشخاص الذين سبق لهم أن شاركوا في البرنامج التدريبي:
"بعد اشتراكي في البرنامج التدريبي "الترحيب بالجميع"، أدركت أن كثيرًا من الأشخاص المعاقين يتمتعون بالاستقلال، وأنا لدي الثقة الآن لمعرفة متى أقدم المساعدة ومتى أتراجع عنها. كما أن لدي الثقة والمعرفة التي تؤهلني للترحيب بالنزلاء من ذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الخدمات لهم."
"آن ستروبل"

المرحلة الخامسة

الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير (تسويق مرافقك المهيأة بإجراءات التيسير)

الفوائد التي تعود عليك من المشاركة في الخطة القومية للتيسير:

- الخطة القومية للتيسير عبارة عن نظام واضح المعالم يسهل فهمه يهدف إلى تصنيف إجراءات التيسير في المنشآت. ومن أهداف هذا النظام تشجيع المنشآت على تعزيز إجراءات التيسير لديها ومساعدة الأشخاص الذين يعانون من الإعاقة على اتخاذ قرارات قائمة على المعلومات.
- يمكن للأشخاص المعاقين من خلال الخطة القومية للتيسير أن يكونوا على يقين من أن الخدمات التي يقومون بحجزها هي الخدمات التي سيتلقونها.
- عند طلب الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير، سوف يتم تقييم منشآتك وخدماتك لتحديد تصنيفك الحالي. ويمكن للقائمين على التقييم إطلاعك على

- يمكنك الحصول على زيارات استشارية قبل تنفيذ التقييم، ويمكن لهذه الزيارات تحديد حلول خطة التنفيذ.
- سوف يبلغك القائم بعملية التقييم موعد إجراء التقييم للمستويات الحالية ومقارنتها بالمعايير، ويقدم لك استشارات عن كيفية تحقيق مستوى أعلى من إجراءات التيسير إن رغبت في ذلك.
- سوف تُمنح تصنيفًا معترفًا به محليًا يمكنك استخدامه في نشاطك التسويقي.
- يمنح هذا التصنيف ثقة للنزلاء المحتملين بأن لديهم من المعلومات ما يمكنهم من اختيار مكان الإقامة المناسب لهم.

المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام لتحصل على تصنيف أعلى إذا طلبت منهم ذلك.

- تقوم هيئة تنشيط السياحة البريطانية بتقييم إجراءات التيسير. ويمكن إجراء هذا التقييم في تزامن مع تقييم ضمان الجودة، وهو ما يقلل من التكاليف ويمنع حدوث أي اضطراب في عملك، مع العلم أن هناك تكلفة على إجراء هذا التقييم.
- هناك مستويات متعددة لإجراءات التيسير، فيمكن لكل صاحب فندق اختيار أحد المستويات وتسويق نشاطه على أساسه.
- بعد أن يتم تقييم المنشأة والانضمام إلى الخطة القومية للتيسير، يمكنك استغلال تصنيف إجراءات التيسير الذي حصلت عليه في نشاطك التسويقي. وينبغي أيضًا أن تطلع هيئة السياحة للجميع الخيرية بجميع التحسينات التي أدخلتها على مرافقك وخدماتك (انظر كتيب معايير الخطة القومية للتيسير المرفق لمعرفة كيفية الاتصال بها).
- يجرى هذا التقييم كل ثلاث سنوات (إذا كان يتم التقييم سنويًا من قبل معايير ضمان الجودة القومية). ويتم فرض أقل حد للتكلفة إذا ما تم الاشتراك طوال هذه الفترة، هذا بخلاف الفرص التسويقية التي يمنحها لك هذا الاشتراك.
- تخضع المساعدات إلى قانون مكافحة التمييز ضد المعاقين.

تنبيه !
لطلب الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير قم بملء استمارة التقدم وضعها في ظرف وأرسلها بالبريد إلى العنوان الوارد فيها.

طرق سهلة لتحسين إجراءات التيسير والجودة

يمكن لكثير من النشاطات التجارية الارتقاء بإجراءات التيسير لديها عن طريق إضافات أو تعديلات بسيطة ومنخفضة التكلفة. ويمكن إجراء البعض منها في أثناء استبدال المعدات أو أعمال التجديد. وهذه هي أفضل عشرين طريقة لتحقيق ذلك:

١ – تأكد مما إذا كانت الهواتف العامة مجهزة بأداة تمكن الأشخاص الذين يستخدمون سماعات تعويضية من استخدام السماعة. وتحتوي معظم الهواتف الحديثة على هذه الأداة.

٢ – تأكد من أن بعض الهواتف – على الأقل – بها أزرار كبيرة ومصباح يومض عند الرن؛ حيث تيسر هذه التسهيلات على الأشخاص الذين يعانون من التهاب المفاصل أو مشكلات في مهاراتهم اليدوية أو إعاقات بصرية استخدام الهواتف.

تنبيه !
هل أنجزت بالفعل شيئًا من المتطلبات، وهل بإمكانك تنفيذ النقاط الأخرى بسرعة؟

٣- وفر جهاز إنذار يعمل بالذبذبات يتم اللجوء إليه عندما يكون لدى أي نزيل إعاقة تمنعه من الاستجابة إلى إنذار الحرائق الذي يعمل بالصوت.
٤- يمكن تأجير المعدات الخاصة اللازمة للنزلاء الذين يعانون من الإعاقات عبر هيئة الخدمات الاجتماعية أو الصليب الأحمر أو خط خدمات الاستشارة للمعاقين. واحتفظ بهذا النوع من المعلومات في حالة ما إذا تم الاستفسار عنها.
٥- تأكد من أن هناك نسخة واحدة على الأقل من جميع قوائم الطعام مطبوعة بخط كبير، وقدم هذه القائمة لقراءتها إن استلزم الأمر.
٦- يجب أن يكون هناك عند مكتب الاستقبال ورق وقلم للنزلاء الذين يعانون من صعوبات في السمع لاستخدامها.
٧- اطبع المعلومات الخاصة بالنزلاء واستمارات التسجيل بخط كبير.
٨- اقبل دخول الكلاب المساعدة إلى حجرات النوم والمناطق العامة واحتفظ بمعلومات عن الأطباء البيطريين المحليين والحدائق (إلى جانب التعرف على الأماكن المسموح فيها بتجول الحيوانات) ومتاجر الحيوانات الأليفة، وما إلى ذلك.
٩- استخدم أدوات زجاجية وآنية فخارية وسكاكين وأباريق ملونة حتى يسهل على الأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية رؤية ما يقومون باستخدامه.
١٠- عند تغيير العلامات الإرشادية واللافتات، استخدم خطوطًا واضحة وألوان متباينة ولوحات غير عاكسة ذات إضاءة جيدة في العلامات الجديدة. وينبغي أن تكون المعلومات التي يتم الاطلاع عليها عن طريق اللمس وطريقة بريل على ارتفاع يمكن الوصول إليه.
١١- عند تجديد الديكورات، احرص على أن تكون ألوان أطر الأبواب معاكسة لألوان الحائط والباب نفسه، وأن يكون لون الأثاث معاكسًا للون الباب. واحرص على أن تكون جميع درجات السلم مميزة عن طريق ألوان لامعة ومتباينة.
١٢- إذا لم يكن هناك مكتب استقبال منخفض، احرص على أن يكون هناك واحدًا بعيدًا عن الضوضاء والزحام، وأن يقترب موظف الاستقبال من النزيل بدلاً من دفعه إلى الانحناء على المكتب.

١٣- تجنب جميع الديكورات البيضاء في دورات المياه والحمامات العامة. ووفر مناشف ملونة عندما يكون لون الأثاث أبيض، حتى يمكن للنزلاء الذين يعانون من إعاقات بصرية إيجادها بسهولة.

١٤- احرص على أن تكون هناك كتل لوضعها تحت أرجل الأسرة لزيادة ارتفاعها.

١٥- قم بتقليم جميع النباتات المعلقة أو الشجيرات بطول الممرات.

١٦- ضع لافتة عند مكتب الاستقبال أو مدخل الفندق تقول: "أطلق نفير السيارة لتنبيه العاملين".

١٧- عند التحدث إلى شخص يستخدم كرسيًا متحركًا، حاول أن يكون مستوى نظرك عند مستوى نظره عن طريق الانحناء أو الجلوس إلى جواره، ولكن لا تقم بالميل نحو الكرسي المتحرك حيث إن هذه المساحة تعد مساحته الشخصية.

١٨- إذا كان هناك شخص يبدو أنه يحتاج إلى مساعدة، فاعرض عليه تقديمها، ولكن انتظر حتى يقبل مساعدتك.

١٩- اشترك في برنامج تدريب خاص بمساواة المعاقين. حيث إن المزيد من الوعي والإحساس باحتياجات الزوار المعاقين يرتقي بالتجربة التي يمر بها النزلاء ومقدمي الخدمات السياحية على حد سواء.

٢٠- يعد النزلاء المعاقين أفراد مثلهم مثل غيرهم من الأشخاص. فلا تضع افتراضات مسبقة عن قدراتهم أو متطلباتهم.

هل سبق لك أن فكرت في ...

- وضع قائمة بالموردين المحليين لمعدات مثل الكراسي المتحركة الكهربائية والآلات الرافعة والكراسي المتحركة العادية وكراسي الاستحمام ومنضدة يوضع عليها حوض ماء في غرفة النوم.
- وضع قائمة بمتاجر الحيوانات الأليفة المحلية والأطباء البيطريين والمتنزهات التي تحتوي على مناطق تسمح بتجول كلاب المساعدة.
- الإعلان عن خدمات خاصة بالكلاب: مثل البطاطين والسلال والطعام وما إلى ذلك حتى لا يضطر النزيل إلى إحضار هذه الأشياء معه.
- إنتاج جميع المطبوعات بخط كبير (مثل خط Arial بحجم ١٤) مع تباين جيد للألوان.
- توفير شريط مسجل بقائمة الطعام لديك والمعلومات الخاصة بالغرف والمعلومات الأخرى المفيدة.

تنبيه!

في حالة محاولة تيسير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة سيتم اعتبار أنك قد اتخذت إجراءات فعلية في سبيل الالتزام بقانون منع التمييز ضد ذوي الاحتياجات الخاصة.

- عند استبدال أو تحديث المعدات لديك ضع في الاعتبار متطلبات الجميع، مثل الهواتف ذات الأزرار الكبيرة أو المجهزة بنظام كتابة نصوص، ومصاعد مجهزة بنظام صوتي، وإشارات بصرية وحسية ومرآة في الجانب المواجه لباب المصعد حتى يتمكن مستخدمو الكراسي المتحركة الذين لا يرافقهم أحد من الدوران عند الخروج من المصعد.
- وضع الإرشادات الخاصة بالإخلاء في حالات الطوارئ بخط كبير.
- وضع قائمة لمساعدة العاملين الذين يتلقون استفسارات عن التسهيلات التي تقدمها
- كيفية إخلاء النزلاء الذين يعانون من إعاقات حركية وسمعية وبصرية بأمان. وهل جميع العاملين على دراية بالإجراءات المتبعة عند القيام بذلك؟ فكر في تخصيص حجرات الجلوس لاستخدام النزلاء الذين يعانون من إعاقات في الطوابق السفلية لهذا السبب.
- توفير أدوات مساعدة، وذلك مثل إنذار حرائق يعمل بالومضات في غرف النوم وهواتف عامة مزودة بجهاز يتيح استخدام السماعات الخاصة بالمعاقين سمعيًا وقنوات إخبارية نصية وبروز في الرقم (٥) في الهواتف.
- تحديد المكان الذي يمكن الطباعة فيه باستخدام طريقة بريل
- توفير قائمة طعام مطبوعة بطريقة بريل ومكتوب عليها "هذه قائمة بسيطة توضح لك أصناف الطعام التي نقدمها طوال السنة، وسيسعد النادل أن يقرأ لك قائمة اليوم."
- تخصيص حارات لانتظار سيارات المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة بصورة مؤقتة، ولكن مع التأكد باستمرار ممن قام بركن سيارته في هذه المواقع
- وضع الهواتف العامة على ارتفاع منخفض لسهولة استخدامه
- قم بتوفير كراسي بلا ظهر أو ذراعين أو كراسي عادية حول المنشآت حتى يمكن للنزلاء الجلوس عليها والاستراحة بسهولة.
- كتابة العلامات الإرشادية بصورة لا تشتمل على معالم بصرية، مثل "اذهب إلى البيت البرتقالي وانعطف يسارًا".
- قم بتحذير العاملين بأن النزلاء قد تكون لديهم إعاقات تعليمية وألا يتم معاملة هؤلاء النزلاء بشكل سيئ وإلا فإن هذا سيعد تمييزًا ضدهم.
- قم بتوفير مؤشر إمضاء (وهو قطعة من الحديد تبين مكان الإمضاء في الكروت الائتمانية والشيكات وما إلى ذلك)

- عندما تكون لديك أكثر من أداة للتيسير لمستخدمي الكراسي المتحركة، فيمكن توفير واحدة لمن يدور من اليسار وأخرى لمن يدور من اليمين وذلك عند الذهاب إلى السرير أو الحمام مثلاً.
- إعادة النظر في سياسات التسعير للتناسب مع سفر النزلاء مع مرافقين لرعايتهم خاصة من الذين لا ينتمون إلى أسرتهم.
- تعد الأسرة التي يمكن طيها أكثر سهولة من حيث الاستخدام لدى جميع الأشخاص، كما أنها تتيح للقائم برعاية الشخص المعاق (والذي قد لا يكون زوجًا أو زوجة) عدم استئجار غرفة إضافية، وهو ما قد يحمل في طياته تمييزًا ضد المعاق.
- العمل على أن تكون غرفة واحدة على الأقل من كل ٢٠ غرفة قد جهزت بإجراءات التيسير .
- وضع مرآة كاملة بجوار قابس كهربائي يقع على ارتفاع ٩٠٠ مم في غرف النوم
- عند الإشارة إلى النزلاء الذين يعانون من إعاقات فاذكر الشخص أولاً ثم الإعاقة، مثل النزيل المقيم في الغرفة رقم (٣) الكفيف وليس النزيل الكفيف المقيم في الغرفة رقم (٣). ويمكن استخدام تعبيرات مثل "كفيف" و"أصم" و"معاق بصريًا" و"أرى" و"أشاهد التليفزيون"، فهي تعبيرات مقبولة في المحادثات.
- توفير المزيد من مصابيح القراءة في غرف النوم وتقديمها للنزلاء عند طلبها.
- إضاءة جزء من المطعم بصورة مبهرة.
- توفير هاتف بأزرار كبيرة لتسهيل استخدامه على الجميع.
- توفير أماكن جلوس بعيدة عن النوافذ التي قد تتسبب في إبهار عيون النزلاء.
- توفير دش سهل الاستخدام بدلاً من دورة مياه أو كلاهما، حيث تبين في بحث أن ٨٠ في المائة من الأشخاص الذين خضعوا لهذا البحث يفضلون الدش سهل الاستخدام على دورة المياه المزودة بتجهيزات تهدف إلى التيسير على المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير خدمة إقامة لا تؤدي إلى إصابة أحد من النزلاء بالحساسية، كألا يسمح بالتدخين في أماكن الإقامة، وأن يتم الاستعانة بتجهيزات ومواد لا تؤدي إلى الحساسية، وذلك لأن الطلب يزداد على هذا العامل.
- تجنب ظهور المنشآت المزودة بتجهيزات التيسير كما لو كانت جناحًا في مستشفى. ومن الممكن تحقيق ذلك عن طريق اختيار الألوان والمواد بعناية ووعي (كتجنب جميع الديكورات البيضاء)، مع العلم بأن هناك بعض التجهيزات الحديثة التي يمكنك الحصول عليها وتفي بهذا الأمر.

- ضع في الاعتبار النزلاء والعاملين المعاقين عند اتخاذ القرارات.
- عند استخدام المفاتيح الممغنطة للدخول إلى أماكن الإقامة، قم بوضع شريط على أحد طرفيه حتى تبين اتجاه الأسهم للنزلاء المعاقين بصريًا ويفضل أن توفر أيضًا مفاتيح معدنية.
- قم بتدريب العاملين على كيفية تقديم المساعدة إذا لم يكونوا على دراية تامة باحتياجات المعاقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة.
- قم بتعليم العاملين المكلفين بتلقي الحجوزات كيفية الاستفسار عن متطلبات خاصة للنزلاء أو الزوار، وذلك عند جميع طلبات حجز غرفة أو مائدة في المطعم أو أية خدمات أخرى.

قائمة بالمعايير الرئيسية

(أ) متطلبات النزلاء المعاقين سمعيًا

- استقبال كلاب المساعدة*: قد يعجز صاحب الفندق عن قبول الحيوانات من أي نوع نتيجة لحساسية تعاني منها الأسرة أو العاملين، وينبغي توضيح هذا الأمر من البداية للنزلاء
- لغة الإشارة البريطانية: أن تكون هناك كفاءات قادرة على استخدامها.
- الأجهزة: مثل التليفزيون المزود بقناة معلومات وقناة أخبار نصية وأجهزة هاتف نصية وأجهزة هاتف مزودة بإمكانية استخدام السماعات وإنذارات تصدر ذبذبات وأنوار وامضة. ويجب أن تكون هناك نسخة من مفاتيح الغرف حتى يمكن للمرافقين الدخول إليها. ويجب وضع أجهزة الهاتف المزودة بجهاز يتيح استخدام السماعات الخاصة بالمعاقين سمعيًا في غرفة الاستقبال وغرفة الاجتماعات، وهو جهاز يمكن تركيبه بسهولة.
- وجود تغطية لشبكة الهواتف المحمولة في المنطقة أو توفير خط أرضي يمكن استخدامه في حالات الطوارئ.
- المصاعد: إذا كان هناك مصعد، فينبغي أن تكون هناك أزرار طوابق مضيئة ومؤشر على اتجاه المصعد، مع توفير طريقة لاستدعاء المساعدة لا تتطلب القدرة على السماع.
- الإخلاء في حالات الطوارئ: ينبغي مناقشة ترتيبات الإخلاء في وقت مبكر من الإقامة، ويفضل أن يتم ذلك عند الحجز أو التسجيل.
- الإضاءة: ينبغي أن تكون على درجة واحدة وتنتشر في أرجاء المكان للتيسير على الأفراد الذين يقومون بقراءة الشفاة حتى لا تكون هناك ظلال تصعب عليهم ذلك.

(ب) متطلبات الأشخاص المعاقين حركيًا

- قبول كلاب الخدمة*: قد يعجز صاحب الفندق عن قبول الحيوانات من أي نوع، وربما لأسباب ترجع إلى حساسية عائلته أو العاملين تجاهها، وينبغي توضيح هذا الأمر من البداية للنزلاء.
- وجود تغطية لشبكة هاتف محمول: انظر ما سبق.
- طريق الدخول إلى الفندق: كأن يكون طريق الوصول إلى المنشأة مستويًا وناعمًا وأن تكون المسافة بين أقرب نقطة للجلوس أو لركن السيارة وبين المنشأة قصيرة، وأن يوجد حاجز حجري حول منطقة الجلوس ودرجات سلم عند مدخل الفندق وأن تكون الردهات والأبواب واسعة.
- المصاعد: وذلك لمعرفة مدى اتساع أبواب المصاعد وكبر مساحة المصاعد نفسها ومدى إمكانية استخدام أزرار التحكم من وضع الجلوس، وما إذا كانت توجد مرآة في الخلف لمن يريد الخروج بظهر مثل الأشخاص الذي يستخدمون كرسيًا متحركًا.
- ترتيبات الإخلاء في حالات الطوارئ: انظر ما سبق.
- غرف النوم: وذلك لمعرفة أي الأدوار مخصصة لإقامتهم والطريقة التي ينامون فيها على الأسرة، ومدى إمكانية زيادة ارتفاع الأسرة وما إذا كانت هناك آلة رافعة للقيام بذلك، وما إذا كان بإمكانهم استخدام جميع المقابس الرئيسية ومفاتيح الإضاءة ومقابض الإنذار من وضع الجلوس.
- دورات المياه: وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك وسيلة للوصول إلى الدش أو الحمام، أو آلة رافعة أو كرسي استحمام يمكن طيه، إلى جانب إمكانية الوصول إلى الصنابير من الوضع جلوسًا وإمكانية التحكم في درجة حرارة الماء الساخن عن طريق درجة الحرارة.
- تجهيزات المطبخ: وذلك لمعرفة ما إذا كان بالإمكان استخدام منضدة إعداد الطعام والحوض والبوتاجاز، ومعرفة ما إذا كانت أوعية المطبخ لها مقابض كبيرة أو أن السكاكين مهيأة لهذا النوع من الاستخدام، وما إذا كان جهاز ميكروويف على ارتفاع يمكن الوصول إليه.
- الحمامات: وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك حمامات عامة مجهزة بأدوات للتيسير على المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، ومعرفة نوع هذه التجهيزات والجانب الذي يجب الالتفاف منه لاستخدام الحمام، وما إذا كان الحمام المجهز بأدوات التيسير مغلقًا.

(ج) متطلبات المعاقين بصريًا

- قبول كلاب الخدمة*: قد يعجز صاحب الفندق عن قبول الحيوانات من أي نوع، وربما لأسباب ترجع إلى حساسية عائلته أو العاملين تجاهها، وينبغي توضيح هذا الأمر من البداية للنزلاء.
- توفير المعلومات: فيجب طبع المعلومات في خطوط كبيرة (كأن يكون حجم الخط ١٤ أو أكبر من ذلك وأن يكون الخط بسيط الشكل كأن يكون Arial).
- توفير الموقع الإليكتروني: كأن تكون محتويات الموقع نصية فقط.
- ترتيبات الإخلاء في حالات الطوارئ (انظر ما سبق).
- الإضاءة: كأن يتم توفير مصباح للقراءة، وأن تكون على درجة واحدة ومنتشرة في أرجاء المكان حتى لا تتسبب في الاضطراب.

* يطلق مصطلح كلاب الخدمة على أي كلب يستخدم في مهمة ما، مثل الكلاب المرافقة للأشخاص الصم أو المكفوفين أو الذين يعانون من الشلل أو الإعاقة الحركية، إلى آخره.

تكلفة إجراءات التيسير

تتسم إجراءات التيسير في أماكن الإقامة بأنها غير مكلفة. فأبسط هذه الإجراءات وأقلها تكلفة في الوقت نفسه هي توفير قوائم طعام والمعلومات مطبوعة بحجم خط كبير مثل خط Arial بحيث لا يقل حجم الخط عن ١٤ (ويوصى بأن يكون الحجم أكبر من ذلك). ويمكن تحقيق ذلك عن طريق جهاز الكمبيوتر الخاص بك. كما أن توفير تجهيزات ومعدات خاصة بالتيسير لا يكلف كثيرًا من المال، فهذه بعض الأمثلة على ذلك:

- لوحات ذبذبة توضع تحت الوسادات
- ساعة بمنبه يعمل بالذبذبات
- سائل لوضع العلامات التي تدرك باللمس
- كرسي عالي بلا ظهر أو ذراعين
- ميكروويف متحدث
- حواجز دعم
- أجهزة إنذار تعمل بالذبذبات
- أجهزة تسجيل تعمل بالصوت

ماذا تنتظر إذن، هيا شكل فارقًا! سوف يقدر نزلاؤك هذه الإجراءات وسيرجعون إليك مجددًا!

تنبيه!

إذا قمت بإجراء من شأنه التيسير على المعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة، فسوف تظهر في صورة من يتخذ خطوات للالتزام بالخطة القومية للتيسير على ذوي الاحتياجات الخاصة.

يمكنك البدء على الفور ببعض الإجراءات السريعة والسهلة ومنخفضة التكلفة في الوقت نفسه. ويمكنك بالتالي الإقدام على خطوة أكبر وطلب الانضمام إلى الخطة القومية للتيسير، وهي تعد أفضل نظام تصنيف في قطاع السياحة في المملكة المتحدة والأكثر انتشارًا في الوقت نفسه.

وتعد زيادة إجراءات التيسير من الأهداف التي تستحق السعي وراءها، سواء بالنسبة لك أو للنزلاء. وسيمثل انضمامك للخطة القومية للتيسير خطوة للأمام نحو الالتزام بقانون مكافحة التمييز ضد المعاقين. والأكثر أهمية من ذلك أنك ستتمكن من زيادة نشاطك التجاري والشعور بمزيد من الرضا من الناحية المهنية والشخصية.

احرص على توثيق أي عمل أو إجراءات تم اتخاذها بهدف إنشاء بيئة ميسرة وحفظه في سجلات، وذلك إلى جانب جميع التعليقات التي وردت إليك عن الإجراءات التي تنوي القيام بها والتحسينات التي تخطط لها ومواعيد تحقيق أهدافك، وما إلى ذلك، بالإضافة إلى أية معلومات أخرى تدل على سعيك نحو توفير خدمات ميسرة.

مسرد المصطلحات

إجمالي الربح (Gross profit): نسبة الدخل بعيدًا عن التكاليف المباشرة.

الأصول الثابتة (Fixed assets): أي عقارات أو أصول يتم إدراجها في بيان الموازنة (كالمباني والتجهيزات والتركيبات)، ليس بغرض البيع ولكن بغرض استخدامها في المشروع.

الإقامة الكاملة (Full board): المبيت وجميع الوجبات من إفطار وغداء وعشاء.

البيان التقديري للتدفق النقدي (Cash flow forecast): تقييم مفصل للأموال الواردة إلى والصادرة من أحد المشروعات خلال فترة زمنية معينة.

بيان الموازنة (Balance sheet): بيان بالأصول والديون التي تخص أحد المشاريع التجارية في وقت محدد.

بيان نقطة التعادل (Break-even figure): المبلغ الذي يحتاجه المشروع لشق طريقه في العالم التجاري ليس إلا، دون تحقيق أي مكسب أو خسارة

التجهيزات والتركيبات (Fixtures and fittings): جميع المعدات التي تشملها صفقة البيع، ولا تعد جزءًا من المبنى.

تصريح هيئة التخطيط (Planning permission): تصريح قانوني تمنحه هيئات التخطيط المحلية لبناء أي هيكل خارج حدود المنشأة (حتى وإن كان ذلك عبارة عن علامات إرشادية أو لافتات)، أو لتوسيع المنشأة نفسها، أو لتغيير نشاطها.

الحساب التجاري فيما يخص الربح والخسارة (Profit and loss account): بيان يوضح الدخل والنفقات والأرباح (أو الخسائر) لفترة محاسبية كاملة تمتد عادة إلى سنة.

الإهلاك (Depreciation): حساب مقدار النقصان في قيمة الأصول خلال فترة زمنية محددة.

الخطة التجارية أو خطة العمل (Business plan): مستند يتم إعداده خصيصًا لإقناع المقرض بتقديم التمويل اللازم للمشروع. وفيه، يتم تحديد الأنشطة التجارية والأهداف المرجوة بشيء من التفصيل المدعم بالبيانات التقديرية.

الدائن (Creditor): شركة أو شخص مدان له بالمال.

دفاتر الحسابات السنوية (Annual accounts): ملخص للصفقات التجارية المالية خلال سنة كاملة، يقوم بإعداده المحاسب لتقديمه إلى الجهات المعنية مثل هيئة الضرائب.

دوران رأس المال (Turnover): أية أرباح تُضخ في رأس المال من أي مصدر.

الديون (Liabilities): المبالغ التي يستدين بها المشروع للآخرين.

السحب على المكشوف (Overdraft): مبالغ يسمح البنك بإقراضها لبعض العملاء بضمان الحساب الجاري الخاص بهم.

ستيمتر الإعلان (Single column centimeter): الوحدة المعمول بها عادة لقياس مساحة الإعلان، وهي تعني ستيمترًا بطول العمود وليس بعرضه كما يعتقد البعض.

الشراكة (Partnership): اتفاقية بين اثنين أو أكثر للشروع في التجارة معًا كوحدة واحدة.

صافي الربح (Net profit): قيمة الدخل بعيدًا عن التكاليف الإجمالية.

العقار المؤجر (Leasehold property): أي عقار يديره المستأجر بموجب عقد إيجار.

عقد الإيجار (Lease): يقصد بعقد الإيجار أي عقد يتم من خلاله استئجار أحد العقارات لمدة زمنية معينة. ويطلق على المالك اسم "المؤجر"، في حين يطلق على الشخص أو الشركة التي تقوم باستئجار العقار اسم "المستأجر".

عقد العمالة (Contract of employment): عقد ملزم لأطرافه يتم توقيعه بين صاحب العمل والموظف. يمكن أن يكون مكتوبًا أو شفهيًا.

المالك ((Sole proprietor (or trader)): الشخص الوحيد المالك للمشروع، والمسؤول عادة عن إدارته دون مشاركة من أحد ودون تشكيل أية شراكة محدودة.

المجموعة الإعلامية (Media pack): مجموعة تقوم بإرسالها دور النشر لكل من يرغب في التعامل معها. وهي عادة ما تحتوي على قائمة بأسعار الإعلانات، وعينة من الدوريات التي تقوم بإصدارها، وكذلك لمحة مختصرة عن القراء المهتمين بشراء الدورية.

المدين (Debtor): شركة أو شخص مستدان بالمال.

معدل الفائدة السنوي (Annual percentage rate): معدل الفائدة الحقيقي الذي يتم تحصيله على القرض سنويًا.

المصروفات (Overheads): التكاليف التي ينفقها المشروع يوميًا فوق التكاليف المباشرة (نفقات شراء الإمدادات من الطعام والشراب).

المواصفات الوظيفية (أو المتطلبات الوظيفية) (Job description): ملخص كتابي يتم إعداده لتوضيح المركز الوظيفي، والغرض منه، والمهام، والواجبات، وما إلى ذلك من الأشياء التي تتعلق بوظيفة ما، وذلك قبل الإعلان عنها.

النسخة (Copy): أي شيء يمكن طباعته.

نقاط مختصرة (Bullet points): معلومات يتم سردها باختصار ودقة.

الشهرة (Goodwill): مبلغ يتم حسابه ضمن قيمة المشروع التجاري فوق قيمة الأصول، ليعكس مدى ربحيته.

الوسائل الإعلانية (جمع وسيلة إعلانية) (Media): تشير تلك الوسائل عادة إلى الصحافة، والراديو، والتليفزيون، وغير ذلك من الوسائل التي يتم من خلالها نشر المعلومات.

الفهرس

فن إنشاء وإدارة الفنادق الصغيرة

يُنصح بقراءة هذا الكتاب لمن يرغبون في خوض مشروعات جديدة.

يزودك هذا الكتاب بكل ما تحتاجه عن إنشاء وإدارة مشروعات فنادق ناجحة، ولكن عليك أن تدرس أولاً مدى ملائمة فكرة إدارة مشروع فندق بالنسبة لك. إن كان الأمر في صالحك، فستجد في هذا الكتاب كل ما تريد الإلمام به عما يلي:

- اختيار المكان الأنسب لإقامة فندق
- توفير رأس المال وإجراء عملية الشراء
- شراء التجهيزات والأدوات اللازمة وتعيين فريق العمل
- الإمساك بالدفاتر وإجراء الحسابات ومراجعتها
- الالتزام بالقوانين
- تَصدُر قائمة المنافسين والأكثر أهميةً
- كيفية تحقيق أرباح

نبذة عن المؤلف:

"كين باركر" مدير ناجح في إدارة الفنادق، وهو أيضاً كاتب ومحاضر في جميع الموضوعات المتعلقة بمجال إدارة الفنادق.



دار الفاروق للاستثمارات الثقافية
how books
نحن ❤ الكتب

